



Università
per Stranieri
di Perugia

RELAZIONE INTEGRATA

Anno 2021

Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 27 giugno 2022

WWW.UNISTRAPG.IT

INDICE

1. PRESENTAZIONE	pag. 3
2. DIDATTICA, RICERCA, TERZA MISSIONE (a.a. 2020/2021 - anno solare 2021)	pag. 4
3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	pag. 5
4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI	pag. 10
4.1 La Performance Generale di Ateneo	pag. 11
4.2 La Performance Organizzativa	pag. 15
4.2.1 Macro Obiettivi operativi (Strutture amministrative/Settori)	pag. 16
4.2.2 Obiettivi Operativi	pag. 17
4.2.2.1 Risultati degli obiettivi operativi assegnati alle Strutture Amministrative	pag. 18
4.2.2.2 Risultati degli obiettivi operativi assegnati ai Settori "Corsi di Lingua e Cultura Italiana" e "Certificazione Linguistica e glottodidattica"	pag. 19
4.3 La performance individuale	pag. 20
4.3.1 Direttore Generale	pag. 20
4.3.2 Personale Tecnico amministrativo e CEL.....	pag. 20
4.3.2.1 Personale Tecnico Amministrativo	pag. 21
4.3.2.2 CEL	pag. 23
4.3.2.3 Sistema premiante	pag. 24
5. RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION E BENESSERE ORGANIZZATIVO	pag. 24
6. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	pag. 46
7. IL LAVORO AGILE SPERIMENTATO DURANTE L'EMERGENZA PANDEMICA E NEL 2021	pag. 46
8. AZIONI DI MIGLIORAMENTO REALIZZATE	pag. 49

Allegati

Allegato 1 – Risultati obiettivi operativi 2021 – Strutture amministrative/Settori

Allegato 2 – Analisi valutazione competenze PTA

1. PRESENTAZIONE

La Relazione Integrata (ex Relazione sulla performance) è il documento che l'Ateneo redige, a consuntivo, per rendicontare i risultati organizzativi e individuali del ciclo annuale di gestione della performance, ai sensi dell'art. 4, c. 2, lett. f), del D.Lgs. 150/2009 e s.m.i.: "Il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi: (...) rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni e di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi."

Per la stesura della presente Relazione hanno costituito riferimento:

- i documenti ANVUR concernenti il ciclo della Performance delle Università Statali
- il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Ateneo 2021
- le osservazioni e suggerimenti proposti dal Nucleo di Valutazione nella propria Relazione Annuale redatta nel 2021.

La Relazione Integrata 2021 rendiconta, in particolare, i risultati organizzativi ed individuali conseguiti nel 2021 in relazione alla programmazione effettuata con il [Piano Integrato 2021-2023](#).

La dimensione "integrata" del documento consegue all'approccio sistemico alla pianificazione delle attività amministrative adottato nel citato Piano e ivi tradotto:

- nella correlazione funzionale della performance amministrativa con la programmazione strategica
- nel collegamento tra la programmazione dell'azione amministrativa e quella del bilancio
- nella definizione di obiettivi organizzativi e individuali funzionali alla promozione della trasparenza ed alla prevenzione della corruzione

Stante il legame indissolubile tra la performance amministrativa e le missioni istituzionali della didattica, ricerca e terza missione, gli esiti dell'operato della componente tecnico-amministrativa e delle sue articolazioni interne sono stati considerati contestualmente ai risultati più generali ottenuti dall'Ateneo nel suo complesso.

La Relazione Integrata, ai sensi dell'art. 10, c. 1, lett. b), del citato D.Lgs. 150/2009 come modificato dal D.Lgs. 74/2017, deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione, validata dal Nucleo di Valutazione e pubblicata nel sito istituzionale entro il 30 giugno di ogni anno.

2. DIDATTICA, RICERCA, TERZA MISSIONE (a.a. 2020/2021 - anno solare 2021)

L'Università per Stranieri di Perugia è la più antica e prestigiosa istituzione italiana impegnata nell'attività di insegnamento, ricerca e diffusione della lingua e della civiltà d'Italia in tutte le loro espressioni.

L'identificazione della Missione, della Visione e dei Valori rappresentano il punto di partenza e di riferimento del processo di pianificazione strategica e della programmazione operativa.

La Missione	Art. 1, comma 1, Statuto di Ateneo
La Visione	Piano strategico 2019-2021
I Valori	Art. 2 dello Statuto di Ateneo

Le attività istituzionali si poggiano da sempre su una vocazione specialistica e internazionale:

<p style="text-align: center;">DIDATTICA</p> <ul style="list-style-type: none">• Corsi di Laurea (I ciclo)• Corsi di Laurea Magistrale (II ciclo) (doppie lauree)• Dottorato di ricerca (III ciclo)• Master di I e II livello• Corsi di Alta Formazione• Corsi di aggiornamento per Insegnanti	<p style="text-align: center;"><u>CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA</u></p> <p style="text-align: center;"><u>CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Certificazione• Formazione• Ricerca e attività progettuali
<p style="text-align: center;">RICERCA</p> <p>L'attività di <u>ricerca</u> si esplica nei settori scientifico-disciplinari presenti all'interno dell'Ateneo e attinenti al macro-settore delle Scienze Umane e Sociali.</p>	<p style="text-align: center;"><u>CENTRO WATER RESOURCES RESEARCH AND DOCUMENTATION CENTER</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Formazione• Ricerca e attività progettuali
<p style="text-align: center;"><u>TERZA MISSIONE</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Public engagement• Iniziative di knowledge transfer• Formazione continua• Didattica conto terzi	
<p style="text-align: center;"><u>INTERNAZIONALIZZAZIONE</u></p>	

La complessiva attività dell'Ateneo si sta sviluppando con una costante attenzione alla dimensione della Qualità:

La dimensione della Qualità

[Le politiche della Qualità](#)

[Il sistema di Assicurazione della Qualità](#)

[Il Presidio della Qualità](#)

Un quadro sintetico delle principali attività istituzionali, riferito all'anno 2021, sarà riportato nell'allegato "Relazione sulla didattica, ricerca e terza missione (L. 1/2009)" al Bilancio Unico di Esercizio di Ateneo 2021.

3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

L'assetto organizzativo dell'Università per Stranieri di Perugia è articolato nelle seguenti strutture previste dallo Statuto vigente:

- Amministrazione Centrale
- Dipartimento di Lingua, Letteratura e Arti Italiane nel Mondo
- Dipartimento di Scienze Umane e Sociali Internazionali
- Centro di Valutazione Certificazioni Linguistiche (CVCL)
- Water Resources Research and Documentation Centre (WARREDOC)

Il Rettore è al vertice dell'organizzazione dell'Ateneo.

L'Amministrazione Centrale ha al suo vertice il Direttore Generale.

Le attività amministrative e gestionali sono svolte nell'ambito delle aree, dei servizi, delle unità specialistiche e delle unità operative.

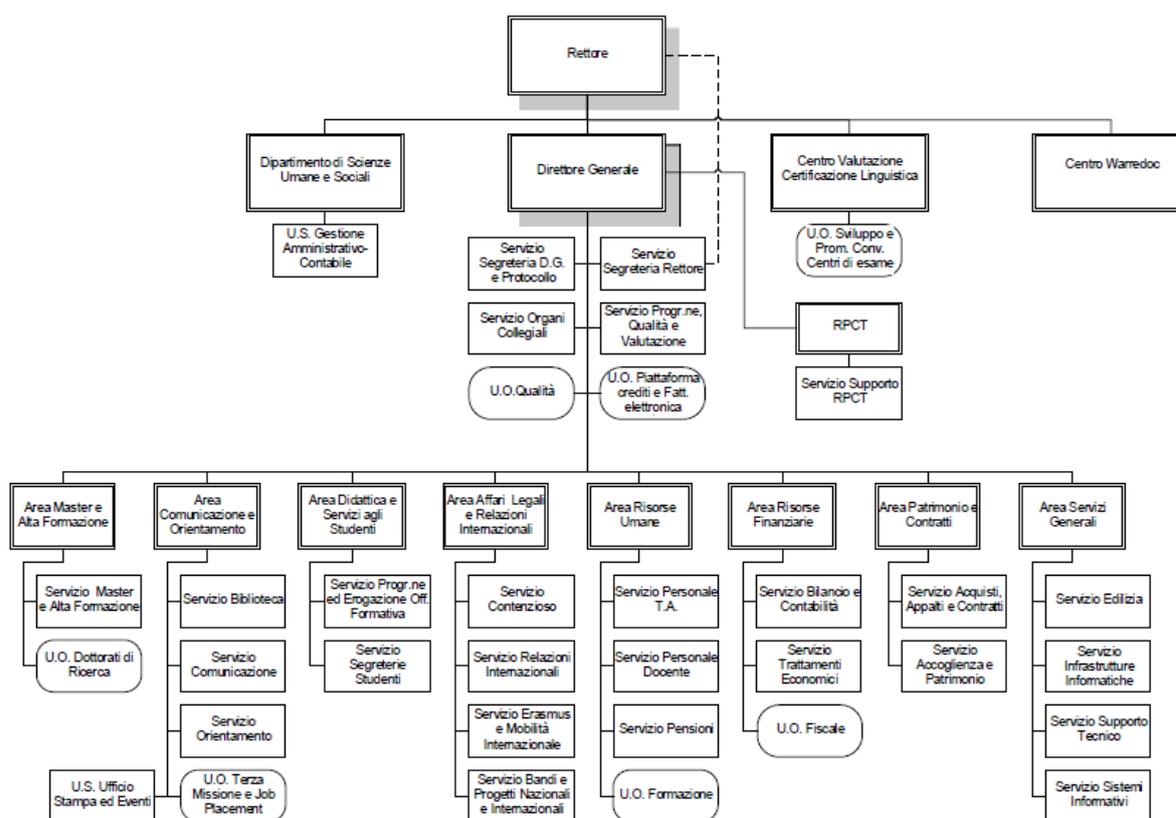
Il Dipartimento e i Centri autonomi sono diretti dal Direttore di Dipartimento o Centro, da cui funzionalmente dipendono le strutture amministrative a supporto delle attività didattiche, scientifiche e organizzative.

All'interno dell'Amministrazione centrale le responsabilità sono distribuite a partire dalla posizione apicale del Direttore Generale.

Nell'ambito del modello organizzativo dell'Università per Stranieri di Perugia:

- le Aree sono le strutture con il maggiore grado di complessità, responsabilità e autonomia gestionale. Nel rispetto e nei limiti delle funzioni contrattualmente attribuite al personale tecnico-amministrativo, le Aree, di norma, sono dirette da personale di categoria EP e rappresentano il primo livello di responsabilità con riferimento alla Direzione Generale che assomma in sé le responsabilità di livello dirigenziale. Le responsabilità dei capi Area sono di tipo professionale per i propri ambiti di competenza e di tipo gestionale relativamente alle risorse a loro assegnate. A tali figure è richiesta capacità di coordinamento, di relazione, di controllo e di risoluzione di problemi
- i Servizi rappresentano il secondo livello di responsabilità e possono essere in staff al Rettore, al Direttore Generale o descrivere articolazioni delle Aree. Il grado di complessità, responsabilità e autonomia può variare a seconda della tipologia di attività attuata, che può richiedere lo svolgimento delle relative funzioni da personale di categoria D o EP. Il riferimento funzionale e gerarchico dei servizi in staff è il Rettore o il Direttore. Per i servizi nell'ambito delle Aree, il riferimento gerarchico diretto è il responsabile dell'Area. Ai responsabili dei servizi sono attribuite responsabilità sia di tipo professionale che gestionale relativamente alle risorse assegnate
- le Unità Specialistiche sono anch'esse responsabilità di secondo livello e vengono presidiate, di norma, da personale di categoria D, con particolari specializzazioni in ambito amministrativo gestionale e tecnico. I titolari di tali unità hanno responsabilità principalmente professionale
- le Unità Operative, sempre responsabilità di secondo livello, possono essere attribuite a personale di diverse categorie. La responsabilità e l'autonomia di tali strutture sono commisurate alle funzioni contrattualmente attribuibili alle diverse categorie di personale. Tali unità svolgono attività di natura progettuale o specialistica e sono caratterizzate per il loro orientamento al risultato
- le Segreterie Amministrative del Dipartimento e dei Centri supportano da un punto di vista gestionale le attività didattico-scientifiche e organizzative che si svolgono nei Dipartimenti e nei Centri. La responsabilità delle segreterie amministrative è affidata a personale di categoria D o EP, che esercita il proprio ruolo negli ambiti previsti dalla categoria di appartenenza. I segretari dipendono funzionalmente dal Direttore del Dipartimento o del Centro e gerarchicamente dal Direttore Generale o dal Dirigente.

La struttura organizzativa, in vigore al 31.12.2021, è riassunta nell'**organigramma** di seguito riportato.



Nel sito istituzionale è consultabile il dettaglio dell'attuale articolazione delle strutture amministrative.

Qui di seguito si riportano, infine, alcuni dati sulla consistenza numerica delle risorse di personale relativi all'anno 2021:

Risorse umane (31/12/2021) e finanziarie	
Docenti I fascia: 13	
Docenti II fascia: 29	
Ricercatori: 6	
Ricercatori a tempo determinato tipo 'A': 2	
Ricercatori a tempo determinato tipo 'B': 5	
Professori straordinari (legge 230/2005): 1	Bilancio unico di previsione 2021
Docenti di lingua e cultura italiana: 8	
Docenti comandati R.E. L. 204/1992: 1	Bilanci consuntivi
Collaboratori esperti linguistici a tempo indeterminato: 32	Indicatori di bilancio: https://ba.miur.it
Collaboratori esperti linguistici a tempo determinato: 2	
Direttore Generale: 1	
Personale tecnico amministrativo (escluso DG): 129	

Comitato Unico di Garanzia di Ateneo – CUG.

Il [Comitato Unico di Garanzia](#) per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) dell'Università per Stranieri di Perugia, è stato ricostituito con D.R. n. 77/2018 (prot. n. 0001797 del 02/03/2018) per il quadriennio 2018-2022, ai sensi dell'art. 16 dello Statuto di Ateneo e degli artt. 18 e 49 del Regolamento di Ateneo, in attuazione della L. 4 novembre 2010, n. 183.

Per quanto riguarda il Bilancio di Genere, documento che promuove un'effettiva e reale parità tra donne e uomini, analizzando la variabile del "genere", esso costituisce una delle azioni attese nel [Piano di Azioni Positive 2018-2020](#), redatto dal CUG. Il Comitato Unico di Garanzia, nel 2020, ha elaborato il primo Bilancio di Genere dell'Università per Stranieri di Perugia relativo all'anno 2019; dall'analisi dei dati è emerso, in particolare, che il genere femminile è quantitativamente ben rappresentato: nel 2019, le donne sono state la maggioranza della popolazione universitaria complessiva.

Nel 2021, il Comitato ha predisposto il "[Piano di Azioni Positive 2021-2023](#)", in cui sono state programmate le azioni che si intendono svolgere nel triennio.

Nell'ambito delle azioni previste dal Piano di Azioni Positive, volto ad orientare in modo mirato le azioni in materia di pari opportunità e anti-discriminazione, nel 2021 il CUG ha partecipato a diversi convegni, eventi ed ha svolto attività consultabili nella [pagina web](#) del CUG, all'interno della Relazione annuale 2021, nella sezione "Relazioni annuali del Comitato".

Il CUG annualmente redige:

- la relazione redatta in ottemperanza alla Direttiva n. 2/2019 "Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche", da inviare al Dipartimento della Funzione Pubblica e al Dipartimento delle Pari Opportunità;
- la relazione annuale sulle attività svolte dal CUG, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento di funzionamento del CUG "per le Pari Opportunità, la Valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni".

Nella prima relazione sono evidenziati dati e informazioni utili al fine di favorire il benessere organizzativo anche attraverso il rispetto della dignità di tutto il personale e degli studenti dell'Ateneo e la parità tra uomo e donna in tutti gli ambiti dell'attività istituzionale. La relazione è strutturata in due parti: la prima è dedicata all'analisi dei dati sul personale raccolti da varie fonti, nella seconda parte trova spazio una analisi relativa al rapporto tra il Comitato e i vertici dell'amministrazione, nonché una sintesi delle attività curate direttamente dal Comitato nell'anno di riferimento. Compito del CUG è ricongiungere i dati provenienti da vari attori interni alla propria organizzazione per trarne delle conclusioni in merito all'attuazione delle tematiche di sua competenza: attuazione dei principi di parità e pari opportunità, benessere organizzativo, contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche sul luogo di lavoro.

Tale relazione, riferita all'anno 2021, evidenzia "una preponderanza del genere femminile nei vari aspetti: nelle posizioni lavorative nelle diverse categorie e in quelle di responsabilità, nella richiesta del part time e della Legge 104, nelle commissioni, nei corsi di formazione. Bisogna sottolineare, però, che ciò si riferisce al personale tecnico-amministrativo, perché per quanto riguarda il personale docente, la maggioranza risulta essere quella maschile, e ciò a conferma del trend che si riscontra anche in altri Atenei, dove la docenza, in special modo, nelle fasce più alte, è una prerogativa maschile. Il CUG dell'Università per Stranieri di Perugia, con il supporto dei suoi componenti, ha cercato nel corso degli anni di portare avanti le tematiche che sono state originate da alcuni concetti essenziali; in primo luogo, ha puntato sulla responsabilizzazione e, quindi, sulla divisione del lavoro fra i componenti del CUG; in secondo luogo, ha pianificato il lavoro tramite la discussione per condividere obiettivi da raggiungere.

La seconda relazione, redatta annualmente dal CUG ai sensi del proprio regolamento di funzionamento, illustra le attività svolte nell'anno precedente. Tale relazione, riferita all'anno 2021, è consultabile nella sezione "Relazioni annuali del Comitato" della pagina web del CUG.

Formazione

L'anno 2021 ha rappresentato per le attività di formazione il consolidamento del metodo di apprendimento in modalità a distanza. I corsi in modalità a distanza hanno il vantaggio di non impegnare tutta la giornata lavorativa ma solo parte di essa, in quanto di media non superano le 4 ore giornaliere, a differenza dei corsi in presenza che impegnano l'intera giornata lavorativa. L'attività formativa svolta a distanza inoltre annulla i tempi di trasferta tra la sede di lavoro e la sede della formazione.

L'Amministrazione ha inoltre provveduto all'attuazione dei percorsi formativi e di aggiornamento previsti nel Piano biennale della formazione 2020/2021.

Nel corso dell'anno l'Amministrazione ha fruito, come in passato, delle attività formative organizzate dal Consorzio Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica di Pila (PG) tutte in modalità a distanza.

Anche per l'anno 2021 è stata confermata l'adesione a progetti di aggiornamento professionale, quali: ISOIVA – COINFO (in materia fiscale, bilancio e fatturazione elettronica) e INPS VALORE PA 2020.

Per le iniziative INPS VALORE PA 2020 sono stati frequentati nel corso del 2021 i seguenti corsi:

- Regione Abruzzo - I finanziamenti europei: progettare nella programmazione 2021-2027 - I livello - 60 ore – "PROGETTIEUROPEIABBRUZZO"
- Regione Toscana - Social PA management: fare community con i social network - II livello - 50 ore - "SOCIALPATOSCANA2021"
- Regione Toscana - Change management per la gestione efficace delle risorse umane - II livello - 50 ore - "RISORSEUMANETOSCANA2021"
- Regione Umbria - Change management per la gestione efficace delle risorse umane - II livello - 50 ore - "RISORSEUMANEUMBRIA2021".

Le attività formative organizzate dall'Ateneo nel corso dell'anno non hanno riguardato solo il personale tecnico amministrativo ma hanno coinvolto anche il personale docente e cel.

CORSI DI FORMAZIONE COSIDDETTA "OBBLIGATORIA" RIVOLTI A TUTTO IL PERSONALE DELL'ATENEO: PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO, CEL, PERSONALE DOCENTE, PERSONALE DOCENTE DI LINGUA E CULTURA ITALIANA PER STRANIERI E STUDENTI

- La SUA-CdS, strumento per la preparazione alla Visita di Accreditamento periodico – 19/03/2021 – 5h
- Corso di aggiornamento per rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (r.l.s.) – 06/07/2021 - 8h
- Attività di formazione in materia di protezione dei dati personali dal 6 al 29/09/2021 n. 2h per 3 edizioni
- Incontro formativo sull'utilizzo delle apparecchiature informatiche e monitor interattivi in dotazione nelle aule dell'Ateneo – 29/09/2021 n. 2 h per 2 edizioni e il 01/10/2021 n. 1h
- Percorso formativo "Un Ateneo inclusivo a partire dalle differenze: gli studenti con DSA" nell'ambito del Progetto Openlab per l'a.a. 2021/2022 il 14/12/2021 n. 2h

CORSI DI FORMAZIONE COSIDDETTA "OBBLIGATORIA" RIVOLTI AL PERSONALE INSERITO IN STRUTTURE INTERESSATE A TEMATICHE SPECIFICHE

- Corso in modalità streaming - 52° corso isoiva-coinfo – dal 17 al 19/02/2021 n. 21 ore
- Corso di formazione AVA – visita ANVUR di accreditamento periodico – dal 11 al 21/05/2021 - 3h
- Corso in modalità streaming - 53° corso isoiva-coinfo – dal 09 al 11/06/2021 n. 21 ore
- Nuovo sistema gestionale IT4U – dal 14 al 28/06/2021 n. 10 ore
- Registro delle attività di trattamento dell'Ateneo – dal 23/06/2021 al 14/07/2021 n. 2h per 7 edizioni
- Corso Antincendio Rischio Medio il 17/11/2021 n. 8h
- Corso di aggiornamento Antincendio Rischio Medio il 15/12/2021 n. 6h

CORSI DI FORMAZIONE COSIDDETTA "OBBLIGATORIA" RIVOLTI A TUTTO IL PERSONALE DELL'ATENEO IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA

- Prevenzione della corruzione nelle Pubbliche Amministrazioni - Seminario integrativo - "Affari legali e contenzioso" SNA dal 11 al 21 ottobre 2021 – 5h
- Prevenzione della corruzione nelle Pubbliche Amministrazioni - Seminario integrativo "Acquisizione e gestione del personale" SNA dal 18 al 28 ottobre 2021 – 5h
- Prevenzione della corruzione nelle Pubbliche Amministrazioni - Seminario integrativo - "Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica del destinatario" SNA dal 22 al 20 novembre 2021 – 5h
- Prevenzione della corruzione nelle Pubbliche Amministrazioni - Seminario integrativo – "Rotazione del personale" SNA dal 02 al 12 novembre 2021 – 5h
- Aggiornamento in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza – Scuola Umbra di amministrazione pubblica il 03/12/2021 – 4h
- Il whistleblowing presso SNA il 14 dicembre 2021 – 5h

Di seguito sono elencate le attività formative svolte ed autorizzate nel corso dell'anno 2021, rivolte alla formazione specifica di alcuni responsabili di struttura neo-incaricati e ai collaboratori addetti al fine di acquisire le conoscenze e la perizia necessaria per un positivo svolgimento delle nuove attività:

- Convenzioni consip-mepa: dalla teoria alla pratica. come utilizzare correttamente il mercato elettronico alla luce delle modifiche introdotte dal d.l. n. 76/2021
- Ugov-co ciclo acquisti – corso base
- Definiamo la terza missione. strategie, modelli, organizzazione e strumenti per massimizzare la valorizzazione della conoscenza e l'impatto sulla società (n. 2 corsi giugno e novembre)

CORSI DI FORMAZIONE COSIDDETTA "FACOLTATIVA"

Numerosi sono stati, inoltre, i percorsi formativi esterni cui il personale tecnico amministrativo è stato autorizzato a partecipare, aventi ad oggetto le tematiche più attuali e rilevanti per le pubbliche amministrazioni:

Aree Tematiche

- Contabilità e fiscalità pubblica
- Contratti, appalti e forniture di beni e servizi
- Trasparenza, diritto di accesso e tutela della privacy
- Performance individuale e performance organizzativa
- Didattica – Servizi agli studenti
- Ricerca – Internazionalizzazione
- Gestione documentale e archivistica
- Comunicazione e promozione
- Gestione risorse umane: le nuove regole del pubblico impiego
- Dematerializzazione e digitalizzazione
- Tematiche CUG
- Legislazione Universitaria e Diritto Amministrativa

Nell'ambito del programma comunitario Erasmus+ STT 2020/21 hanno regolarmente realizzato la mobilità sei docenti e cinque unità di personale tecnico-amministrativo.

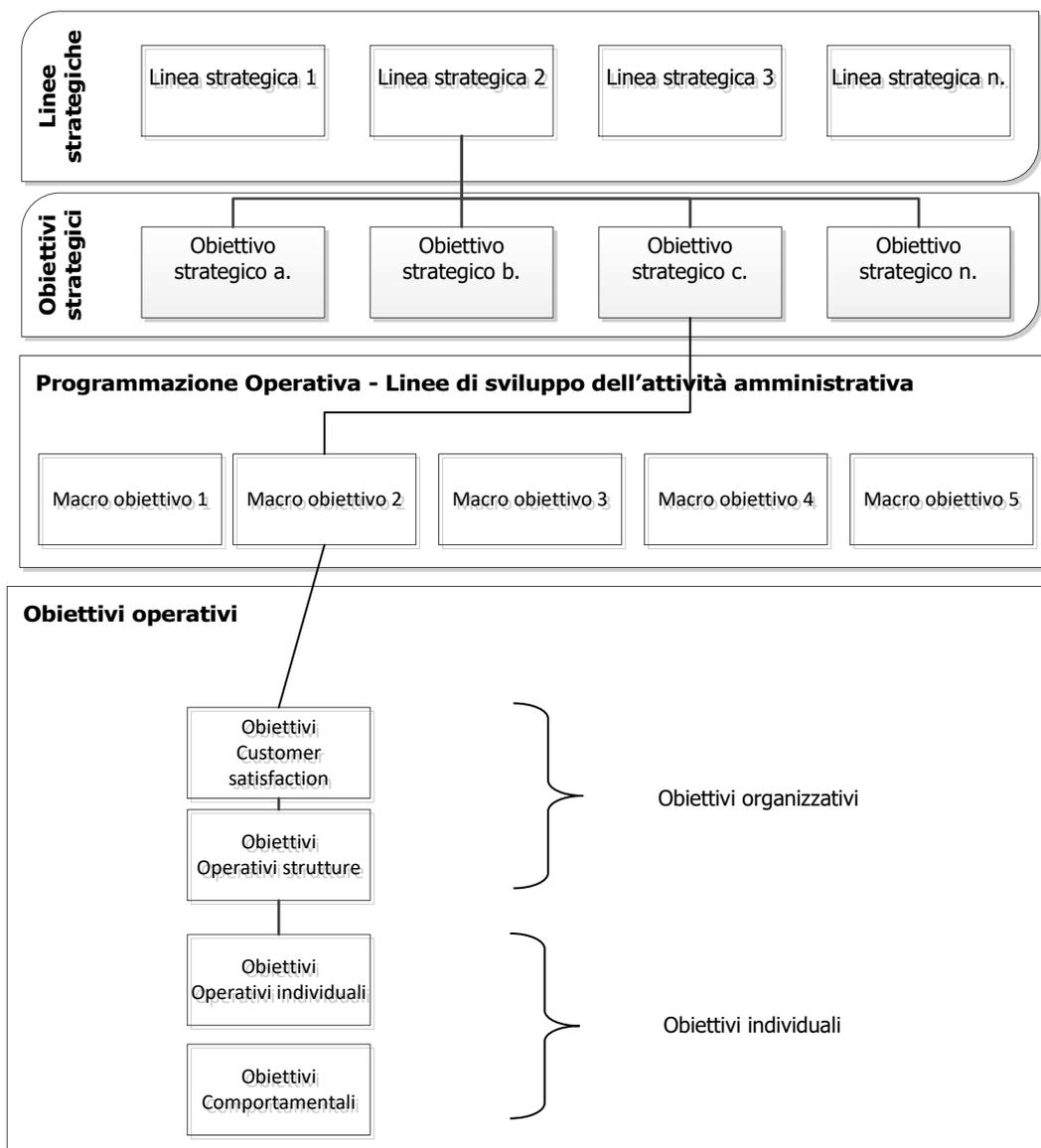
Di seguito, il prospetto riepilogativo delle ore di formazione erogate nell'anno 2021, nonché il numero di personale partecipante:

Formazione obbligatoria	Formazione facoltativa
n. 270 unità di personale partecipante	n. 231 unità di personale partecipante
n. 1.218 ore di formazione	n. 1.141 ore di formazione

4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI

La programmazione operativa definita nel [Piano Integrato 2021-2023](#) e rendicontata nella presente relazione ha avuto come riferimento funzionale il [Piano Strategico 2019-2021](#).

Al fine di indirizzare alla realizzazione delle strategie le necessarie risorse umane, finanziarie e strumentali, l'Università ha orientato ad esse sia la programmazione di bilancio, sia la programmazione operativa definita nel Piano Integrato 2021-2023, secondo lo schema logico a cascata di seguito illustrato:



4.1 La Performance Generale di Ateneo

Esiti misurazione performance generale di Ateneo

Nel [Piano Integrato 2021-2023](#) la misurazione della **performance generale di Ateneo** è ricondotta ad un panel sintetico di 10 indicatori (Allegato n. 1 – Piano Integrato - Indicatori performance Ateneo 2021), direttamente connessi alle strategie di Ateneo. Tali indicatori costituiscono un cruscotto che è funzionale non solo alla misurazione dei risultati raggiunti dall'Ateneo nei settori strategici (Didattica, Ricerca, Terza Missione, Lingua e Cultura Italiana e Agenda Digitale), ma potenzialmente anche al confronto con le altre Università a livello nazionale, come ad esempio gli indicatori di *customer satisfaction* derivanti dalle rilevazioni realizzate nell'ambito del Progetto Good Practice; a questi sono affiancati indicatori di bilancio derivanti dal D.Lgs. 49/2012 ed indicatori interni.

Per ciascun indicatore:

- è riportata la baseline di riferimento, ove possibile;
- sono indicati i valori programmati per il 2021, declinati in "soglia" (valore minimo atteso), "target" (valore atteso) ed "eccellenza" (valore superiore a quello atteso).

I risultati della performance generale di Ateneo 2020 sono dettagliatamente riportati nella tabella di seguito riportata e possono complessivamente considerarsi positivi, in quanto su n. 10 indicatori previsti, n. 8 indicatori (su un minimo di 6) hanno raggiunto o superato il valore "target":

- n. 3 indicatori hanno raggiunto o superato il valore "eccellenza" atteso: n. 8, 9, 10
- n. 5 indicatori hanno raggiunto il valore "target" atteso: n. 1, 2, 5, 6, 7

In riferimento agli indicatori 3 e 4, *Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi al "Supporto alla Didattica"* e *Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi al "Supporto alla Ricerca"*, si segnala che al momento della redazione della presente relazione non è stato ancora possibile somministrare i due questionari oggetto della rilevazione Good Practice riferita all'anno 2021, poiché l'Ateneo sta definendo con il Politecnico di Milano - MIP un questionario maggiormente calibrato sulle proprie esigenze.

Per quanto riguarda i risultati relativi agli Indicatori previsti dal Decreto Legislativo 49/2012, per gli indicatori n. 8 e n. 9 i risultati sono stati rilevati dal DM 1096/2021 (Tabella 1), per l'indicatore n. 10 è stato rilevato dalla procedura PROPER (Programmazione del Fabbisogno del Personale – MUR – CINECA).

Tabella Risultati Indicatori Performance Generale di Ateneo 2021

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2021	Benchmark	Baseline per il 2021	Soglia 2021	Target 2021	Eccellenza 2021	Risultato 2021
1	D – Didattica LC - Lingua e Cultura Italiana AD – Agenda Digitale	AD1 – Sviluppo di tecnologie digitali per la didattica e la ricerca applicata LC2 – Innovazione della didattica, qualità dell’offerta, utilizzo della tecnologia	Organizzazione didattica mista in presenza e a distanza dal I semestre dell’anno accademico 2021-2022	-	-	-	SI	-	SI (cfr MISURE DI PREVENZIONE E CONTENIMENTO DEL CONTAGIO DA SARS-CoV-2 NELLA RIPRESA DELLE ATTIVITA' DIDATTICHE IN PRESENZA: LINEE GUIDA GENERALI https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/coronavirus/linee-guida-didattica-2021.pdf)
2	D - Didattica	D3 - Rafforzare il carattere internazionale dei corsi	Incremento di "Adozione e/o Rinnovi di Convenzioni con Enti di formazione, ricerca o istituzionali estere" al 31/12/2021 (fonte: PRO3 2019-2020)	-	n. 206 (al 31/12/2018)	215	227	230	232
3	D - Didattica	D4 -incrementare il numero degli studenti iscritti	Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi al "Supporto alla Didattica" Fonte: rilevazione Good Practice effettuata nel 2022 riferita all'anno 2021 - Media delle valutazioni del personale docente, dei dottorandi e degli assegnisti di ricerca in merito al quesito " In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto" - Scala da 1 a 6.	Progetto Good Practice	-	>3,50	4	4,70	Rilevazione non effettuata (*)

Tabella Risultati Indicatori Performance Generale di Ateneo 2021

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2021	Benchmark	Baseline per il 2021	Soglia 2021	Target 2021	Eccellenza 2021	Risultato 2021
4	R - Ricerca	R3 - Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'Ateneo	Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi al "Supporto alla Ricerca" Fonte: rilevazione Good Practice effettuata nel 2022 riferita all'anno 2021 - Media delle valutazioni del personale docente, dei dottorandi e degli assegnisti di ricerca in merito al quesito "In riferimento al supporto alla ricerca si ritiene complessivamente soddisfatto" - Scala da 1 a 6.	Progetto Good Practice	-	>3,50	4	4,50	Rilevazione non effettuata (*)
5	AD – Agenda Digitale	AD2 – Ottimizzazione dei processi, open data e semplificazione	Progettazione preliminare del sistema di gestione esami per la Certificazione linguistica presso il CVCL	-	-	-	SI	-	SI (Il CVCL, il Servizio Sistemi Informativi e l'attuale ditta detentrica del sistema attualmente in uso hanno effettuato una analisi della procedura in essere. Dall'analisi effettuata, poiché non è risultato possibile sviluppare all'interno dell'Ateneo il nuovo sistema, si è deciso di coinvolgere la ditta detentrica del software attuale al fine di predisporre un piano di manutenzione pluriennale)
6	Regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679)		Aggiornamento del Registro delle attività di trattamento, previa attività di formazione e di sensibilizzazione in materia di protezione dati personali al personale TA e docente	-	-	-	SI	-	SI (Con Circolare prot. 8197 del 22.06.2021 la Direzione generale ha predisposto un piano formativo in materia, rivolto ai Responsabili/Referenti delle Strutture del comparto amministrativo, che si è realizzato nei mesi di giugno e luglio 2021. Con Circolare prot. 9920 del 23.07.2021 i Responsabili di Struttura hanno iniziato a fornire, adeguatamente compilate, le Schede di trattamento, per consentire all'Ateneo di addvenire alla revisione del <i>Registro</i> .)

Tabella Risultati Indicatori Performance Generale di Ateneo 2021

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2021	Benchmark	Baseline per il 2021	Soglia 2021	Target 2021	Eccellenza 2021	Risultato 2021
7	Linee guida sul Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) e indicatori di performance (Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica)		Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA): redazione testo da sottoporre agli Organi Collegiali previa analisi del contesto da parte di apposito gruppo di lavoro	-	-	-	SI	-	SI (Testo sottoposto agli Organi Collegiali nella seduta del 21 dicembre 2021)
8	Indicatore previsto dal Decreto legislativo 49/2012		Sostenibilità economico-finanziaria ISEF	D.Lgs. 49/2012	-	≥ 1	1,1	1,2	1,29
9	Indicatore previsto dal Decreto legislativo 49/2012		Indebitamento IDEB	D.Lgs. 49/2012	-	<10,00	<5,00	0,00	0,00
10	Indicatore previsto dal Decreto legislativo 49/2012		Spese di personale IP	D.Lgs. 49/2012		≤80,00	<72	<65	63,61

(*) Al momento della redazione della presente relazione non è stato ancora possibile somministrare i due questionari oggetto della rilevazione Good Practice riferita all'anno 2021, poiché l'Ateneo sta definendo con il Politecnico di Milano - MIP un questionario maggiormente calibrato sulle proprie esigenze.

4.2 La Performance Organizzativa

La performance organizzativa, intesa come performance delle strutture amministrative, è *in primis* funzionale all'attuazione delle strategie, dalle quali direttamente discendono i Macro Obiettivi operativi, che rappresentano le principali direttrici sulle quali si sviluppa l'attività amministrativa nell'anno di riferimento.

Monitoraggio Intermedio Obiettivi Operativi - Ciclo della Performance 2021

La Direzione Generale, con il supporto del Servizio Personale TA, ha proceduto, nel mese di settembre 2021, ad effettuare il monitoraggio intermedio di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture amministrative/settori nel Piano Integrato 2021-2023, ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 150/2009 (così come modificato dall'art. 4 del D.Lgs. 74/2017). In data 15 giugno 2021 si è svolto un incontro tra il Direttore Generale e i Segretari del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, del CVCL e del WARREDOC, i Responsabili delle Aree, dei Servizi, delle U.S. e delle U.O., attraverso la piattaforma TEAMS per un confronto in merito agli obiettivi operativi di performance proposti dalle strutture amministrative attraverso la procedura informatica Processo di Budgeting dell'area riservata MyUnistrapg in base alla Circolare Pianificazione operativa e bilancio di previsione - triennio 2021- 2023 del 19 ottobre 2020. Dalla riunione è emerso che le strutture amministrative avevano già iniziato ad intraprendere le azioni volte alla realizzazione degli obiettivi che avevano previsto per l'anno 2021 senza difficoltà. Il Piano Integrato 2021-2023 è stato quindi approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 21 luglio 2021. L'attività di monitoraggio ha riguardato la verifica dello stato di avanzamento degli obiettivi assegnati per l'anno 2021:

- alle strutture amministrative (Aree, Servizi, Unità Specialistiche e Unità Operative), definiti nell'allegato 2 al Piano
- ai settori "Corsi di Lingua e cultura italiana" e "Certificazione linguistica e glottodidattica", riguardanti i Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL) di madrelingua italiana, di cui all'allegato 3 al Piano.

A tali strutture è stato chiesto di definire lo stato di attuazione degli obiettivi programmati per il 2021 (al 20 settembre 2021) e un breve commento nel quale segnalare, oltre allo stato di avanzamento degli obiettivi, anche la presenza di eventuali criticità che ne ostacolassero la realizzazione e richiedessero una eventuale rimodulazione degli stessi.

Con Ods dell'8 ottobre 2021, la gestione e l'organizzazione delle azioni e degli eventi connessi alla Terza Missione in riferimento al Piano Strategico, sono state trasferite dall'U.S. Ufficio Stampa e Terza Missione al Servizio Orientamento dell'Area Segreteria e Servizi agli Studenti. Per tale motivo il Servizio Orientamento ha preso in carico due dei tre obiettivi assegnati nel Piano Integrato 2021-2023 all'U.S. Ufficio Stampa e Terza Missione.

Dal monitoraggio intermedio risultano 61 obiettivi operativi rispetto ai 60 assegnati con il Piano Integrato 2021-2023 (gli obiettivi trasversali sono stati conteggiati singolarmente), i cui esiti sono i seguenti:

- n. 14 sono stati attuati
- n. 45 sono in fase di attuazione, come descritto da ciascun Responsabile
- n. 2 sono nuovi obiettivi in fase di attuazione - n. 1 è stato annullato a causa della situazione di emergenza sanitaria.

Gli esiti del Monitoraggio sono stati inviati al Nucleo di Valutazione, sottoposti all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e pubblicati sul sito di Ateneo.

Riorganizzazione di alcune strutture amministrative effettuata successivamente al Monitoraggio

Successivamente al monitoraggio degli obiettivi operativi (situazione al 20 settembre 2021), con l'ordine di servizio n. 17 del 23 novembre 2021, a decorrere dal 29 novembre 2021, alcune strutture amministrative sono state soppresse ed altre istituite.

Per quanto riguarda le nuove strutture amministrative,

- alcune hanno acquisito gli obiettivi operativi assegnati alle strutture soppresse:

- obiettivo n. 18 assegnato al Servizio Master e Alta Formazione. Precedentemente era stato assegnato all'ex Servizio Ricerca e Alta Formazione
 - obiettivi n. 26 e n. 27 assegnati all'UO Terza Missione e Job Placement. Precedentemente erano stati assegnati al Servizio Orientamento
 - obiettivi n. 28 e n. 29 assegnati al Servizio Segreteria Studenti. Precedentemente erano stati assegnati al Servizio Segreteria Corsi di Laurea e Didattica
 - obiettivo n. 30 assegnato al Servizio Segreteria Studenti. Precedentemente era stato assegnato al Servizio Segreteria Corsi di Lingua
 - obiettivo n. 31 assegnato al Servizio Erasmus e Mobilità Internazionale. Precedentemente era stato assegnato al Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità
 - obiettivo n. 32 assegnato al Servizio Relazioni Internazionali. Precedentemente era stato assegnato al Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità
- ad altre non sono stati assegnati obiettivi per l'anno 2021 considerato il breve margine di tempo per la realizzazione degli stessi che intercorre dal momento di istituzione (29 novembre 2021) al 31 dicembre 2021): Servizio Programmazione ed Erogazione Offerta Formativa - Servizio Programmazione ed Erogazione Offerta Formativa - Area Didattica e Servizi Agli Studenti - Area Comunicazione e Orientamento - Area Master e Alta Formazione.

Gli obiettivi delle strutture sopresse a decorrere dal 29 novembre 2021, che non era possibile attribuire ad altre strutture amministrative, sono comunque stati rendicontati nel prospetto relativo ai risultati degli obiettivi operativi 2021 (**Allegato 1**).

4.2.1 Macro Obiettivi operativi (Strutture amministrative / Settori)

Dalle strategie, individuate nel Piano Strategico 2019-2021, discendono direttamente i Macro Obiettivi operativi (di seguito MO) che rappresentano le principali direttrici sulle quali si intende sviluppare l'attività amministrativa.

Nel [Piano Integrato 2021-2023](#) sono stati individuati, nell'ambito della performance 2021, i seguenti 6 MO:

- MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione
- MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana
- MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale
- MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi
- MO5 - Adeguamento normativa interna
- MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza

Ogni MO si articola in obiettivi operativi "di azione amministrativa", quest'ultimi assegnati a strutture amministrative / settori dell'Ateneo coinvolti nella loro realizzazione.

Della realizzazione di tutti i Macro Obiettivi sopra elencati è responsabile il Direttore Generale, come indicato nel Piano Integrato 2021-2023.

Il dettaglio dei risultati 2021 è illustrato nel prospetto riportato nell'**allegato 1**.

Il livello di raggiungimento dei Macro Obiettivi è misurato sul valore degli indicatori di risultato dei singoli obiettivi operativi in cui essi sono articolati.

In particolare, secondo quanto riportato nel Piano Integrato 2021-2023, nell'ambito della valutazione della performance del Direttore Generale, "ciascun MO si intenderà realizzato se è raggiunto il valore atteso degli indicatori per almeno il 70% degli obiettivi operativi in cui esso è articolato."

Qui di seguito si riporta una sintesi in forma tabellare della percentuale di realizzazione dei Macro Obiettivi.

La percentuale di realizzazione è stata calcolata con le seguenti modalità:

[Numero degli obiettivi operativi, ricompresi nel MO, realizzati, ovvero che abbiano raggiunto almeno il valore target / Numero complessivo degli obiettivi operativi ricompresi nel MO * 100].

Per quanto riguarda il caso di un obiettivo trasversale tra più strutture amministrative, è stato conteggiato per ogni singola struttura amministrativa che concorre al raggiungimento dell'obiettivo stesso.

	MACRO OBIETTIVI (Strutture Amministrative/Settori)	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO <u>realizzati</u>	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO <u>non realizzati</u>	% di realizzazione del MO
1	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	12	12	0	100%
2	MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	1	1	0	100%
3	MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	16	16	0	100%
4	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	12	11	1	91,7%
5	MO5 - Adeguamento normativa interna	6	6	0	100%
6	MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	4	4	0	100%

Tutti i 6 Macro Obiettivi risultano essere realizzati dal momento che la percentuale di realizzazione di ognuno di essi supera il 70%.

Il Macro Obiettivo "MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi" presenta una percentuale elevata di obiettivi operativi i cui target sono stati raggiunti pari al 91,7%. Di questo Macro Obiettivo, solo un obiettivo su 12 non è stato realizzato: trattasi dell'obiettivo n. 15 "Revisione delle attuali rilevazioni di Customer Satisfaction effettuate dall'Ateneo relative ai servizi erogati", in quanto la struttura assegnataria dell'obiettivo, sotto organico di personale, è riuscita a solamente a individuare i materiali utili all'analisi dei questionari. A causa della mole di lavoro e dei numerosi adempimenti non ha potuto realizzare l'obiettivo.

I Macro Obiettivi e gli obiettivi operativi in cui questi sono articolati rappresentano, come detto, le principali direttrici sulle quali si sviluppa la performance amministrativa.

L'attività programmata per l'anno 2021 ha, inoltre, ricompreso ulteriori obiettivi operativi (contrassegnati da "ALTRO") che, seppur non correlati ai Macro Obiettivi, sono stati finalizzati al miglioramento o all'innovazione dei processi di competenza delle strutture assegnatarie. Tra questi, l'obiettivo n. 4 "Potenziamento dell'efficienza amministrativa del Centro attraverso la realizzazione di riunioni in modalità telematica degli Organi" non risulta realizzato poiché il Centro è stato impegnato completamente e prioritariamente in improrogabili attività di ricerca.

4.2.2 Obiettivi Operativi

Ai fini della misurazione della performance organizzativa nel Piano Integrato 2021-2023 sono stati assegnati obiettivi operativi per l'anno 2021 a tutte le strutture amministrative, nonché, a partire dall'anno 2018, ai settori dei "Corsi di Lingua e cultura italiana" e della "Certificazione linguistica e glottodidattica".

Per ciascun obiettivo nel Piano predetto è stato indicato:

- la struttura amministrativa/settore a cui è assegnato l'obiettivo
- l'eventuale Macro Obiettivo a cui è funzionalmente correlato

- l'eventuale correlazione con gli obiettivi strategici delineati nel Piano Strategico 2019-2021
- la denominazione e la descrizione dell'obiettivo
- le risorse previste per la realizzazione dello stesso (ore/uomo, eventuali strumentazioni/budget)
- l'indicatore per la misurazione del grado di raggiungimento del risultato
- l'eventuale baseline
- il valore atteso nel 2021 ("target"), nonché, ove previsto, nel 2022 e nel 2023
- l'eventuale funzionalità alla prevenzione della corruzione ed alla trasparenza
- le eventuali strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo.

4.2.2.1 Risultati degli obiettivi operativi assegnati alle Strutture Amministrative

I risultati analitici della performance organizzativa per i singoli obiettivi operativi assegnati alle Strutture Amministrative sono riportati nell'**allegato 1** alla presente relazione: ai fini della misurazione della performance un obiettivo è stato ritenuto "realizzato" laddove l'indicatore abbia raggiunto il valore "target".

In sintesi, nell'**allegato 1**, sono presenti le strutture amministrative a cui sono stati assegnati obiettivi da realizzare nel 2021, sulla base del Piano Integrato 2021-2023, degli esiti del Monitoraggio (situazione al 20 settembre 2021), del riassetto organizzativo (a decorrere dal 29 novembre 2021).

Risulta, quindi, che sono stati assegnati alle Strutture Amministrative complessivamente n. **58** obiettivi operativi (un obiettivo trasversale tra due strutture è stato conteggiato due volte pari alle strutture assegnatarie), di cui n. **25** correlati alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza.

Nella tabella che segue sono riportati i risultati degli obiettivi complessivi assegnati alle Strutture Amministrative suddivisi in **Obiettivi funzionali all'attuazione dei Macro Obiettivi** e **Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi**.

	Obiettivi assegnati	Obiettivi realizzati	Obiettivi non realizzati
Obiettivi funzionali all'attuazione dei Macro Obiettivi	48	47	1 (*)
Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi	10	9	1 (**)
TOTALE	58	56	2
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi di "Prevenzione della corruzione e Trasparenza" dettagliato qui a fianco	25	25	0

(*) Obiettivo n. 15 "Revisione delle attuali rilevazioni di Customer Satisfaction effettuate dall'Ateneo relative ai servizi erogati" Si veda quanto riportato nel capitolo *4.2.1 Macro Obiettivi operativi (Strutture amministrative / Settori)*.

(**) Obiettivo n. 4 "Potenziamento dell'efficienza amministrativa del Centro attraverso la realizzazione di riunioni in modalità telematica degli Organi". Si veda quanto riportato nel capitolo *4.2.1 Macro Obiettivi operativi (Strutture amministrative / Settori)*.

4.2.2.2 Risultati degli obiettivi operativi assegnati ai Settori "Corsi di Lingua e Cultura Italiana" e "Certificazione Linguistica e Glottodidattica"

Anche per l'anno 2021 sono stati assegnati obiettivi operativi ai settori "Corsi di Lingua e cultura italiana" (totale obiettivi: n. 1) e "Certificazione linguistica e glottodidattica" (totale obiettivi: n. 2).

I Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL) di madrelingua italiana a tempo indeterminato che hanno svolto la propria attività prevalentemente presso questi settori concorrono alla realizzazione degli obiettivi operativi predetti.

Nella tabella che segue sono riportati i risultati degli obiettivi complessivi assegnati ai settori sopra citati suddivisi in Obiettivi funzionali all'attuazione dei Macro Obiettivi e Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi.

	Obiettivi assegnati	Obiettivi realizzati	Obiettivi non realizzati
Obiettivi funzionali all'attuazione dei Macro Obiettivi	3	3	0
Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi	0	0	0
TOTALE	3	3	0
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi di "Prevenzione della corruzione e Trasparenza" dettagliato qui a fianco	2	2	0

I risultati dei predetti obiettivi sono riportati in dettaglio nell'**allegato 1** alla presente relazione.

4.3 La performance individuale

4.3.1 DIRETTORE GENERALE

Ai sensi del SMVP 2021, la misurazione e la valutazione della performance del **Direttore Generale** è determinata dai risultati della performance organizzativa; nello specifico, secondo quanto riportato nel Piano Integrato 2021-2023, essa viene infatti ricondotta alle seguenti tre dimensioni di analisi:

1) i risultati della performance generale di Ateneo di cui all'allegato 1 "Piano Integrato - Indicatori performance Ateneo 2021" del Piano Integrato 2021-2023 (peso 20%): raggiungimento del valore atteso per minimo n. 6 indicatori

Dei 10 indicatori di performance generale di Ateneo previsti, n. 8 (su un minimo di 6) hanno raggiunto o superato il valore "target", come si evince dalla tabella riportata nel capitolo 4.1 La Performance Generale di Ateneo a cui si rimanda.

2) realizzazione dei Macro Obiettivi (MO) operativi di cui all'allegato 2 "Piano Integrato – Obiettivi operativi 2021" del Piano Integrato 2021-2023 (peso: 70%): ciascun MO si intenderà realizzato se è raggiunto il valore atteso degli indicatori per almeno il 70% degli obiettivi operativi in cui esso è articolato

In relazione a tale dimensione i risultati, analiticamente verificabili nell'**allegato 1** alla presente relazione, sono riportati sinteticamente nella tabella del capitolo 4.2.1 Macro Obiettivi operativi (Strutture amministrative / Settori).

3) efficace valutazione individuale dei responsabili delle strutture, intesa come significativa differenziazione dei giudizi (peso: 10%).

L'analisi della valutazione individuale dei responsabili delle strutture è contenuta nel capitolo successivo capitolo 4.3.2.1 Personale Tecnico Amministrativo.

4.3.2 Personale Tecnico Amministrativo e CEL

La valutazione della performance 2021 del Personale Tecnico Amministrativo e dei Collaboratori Esperti Linguistici di madrelingua italiana a tempo indeterminato (CEL), è stata effettuata attraverso la misurazione dei risultati organizzativi e comportamentali, in applicazione del [SMVP 2021](#) e in base agli obiettivi organizzativi e comportamentali definiti nel Piano Integrato 2021-2023.

La misurazione dei risultati organizzativi e comportamentali, in applicazione del SMVP (si vedano anche le schede di valutazione allegate al SMVP), è effettuata come descritto nella tabella che segue:

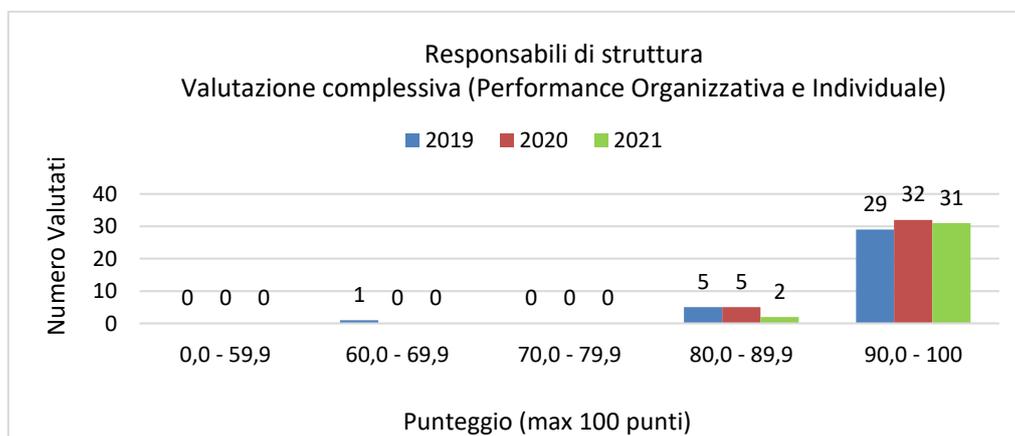
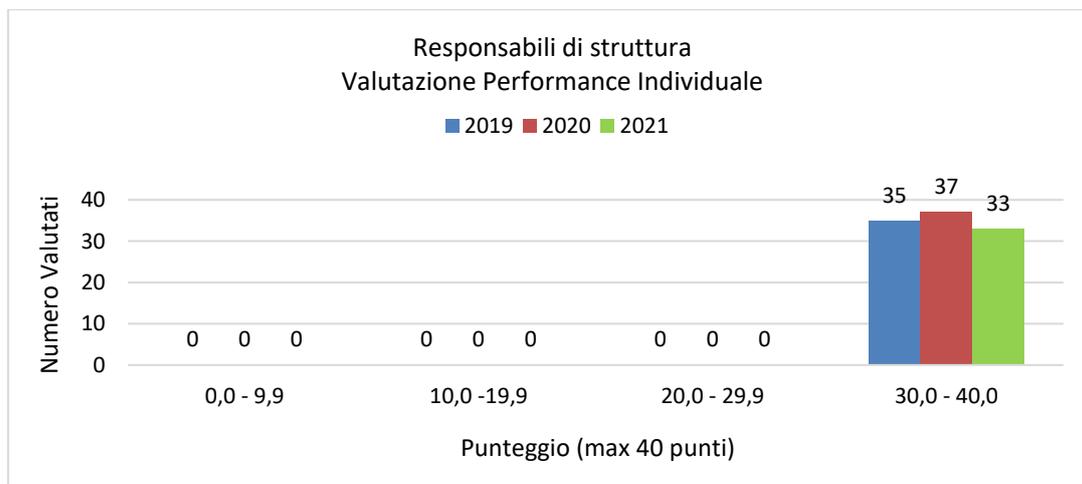
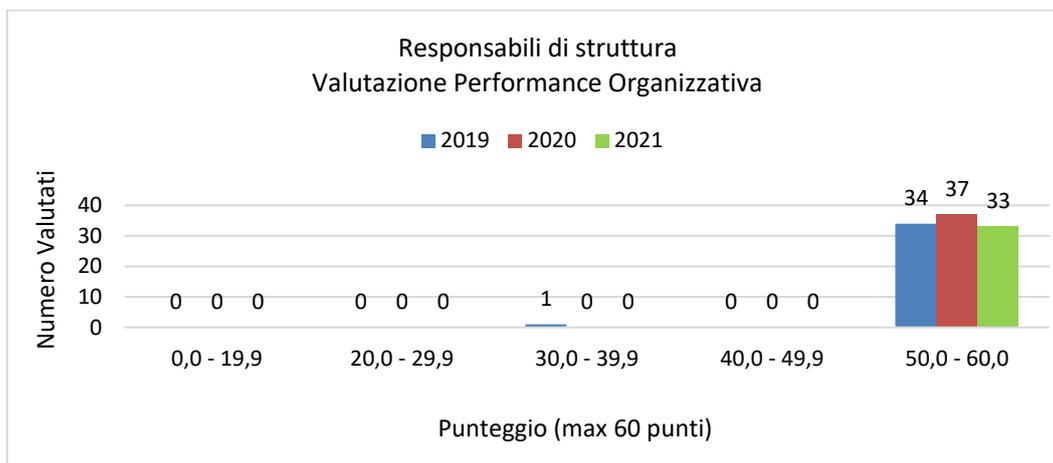
Responsabili di strutture (Area – Servizio) e di posizione U.S. e U.O.	<i>Valutazione degli obiettivi e del contributo alla performance generale di Ateneo</i>	<i>max punti: 60</i>
	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 40</i>
Personale senza responsabilità	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 100</i>
Collaboratori ed Esperti Linguistici di madrelingua italiana a tempo indeterminato	<i>Valutazione degli obiettivi e del contributo alla performance generale di Ateneo</i>	<i>max punti: 20</i>
	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 80</i>

4.3.2.1 Personale Tecnico Amministrativo

Responsabili di Struttura

I Responsabili delle Strutture Amministrative sono responsabili della realizzazione degli obiettivi operativi assegnati alla relativa struttura amministrativa.

Gli esiti della valutazione dei **responsabili delle strutture amministrative** sono di seguito illustrati graficamente in forma aggregata (fasce da 9,9 oppure 10 punti).



La valutazione complessiva riportata nell'ultimo grafico è data dalla somma della valutazione

- della Performance Organizzativa, in base al livello di raggiungimento degli obiettivi e al contributo alla performance dell'Ateneo (cfr allegato 1 al [SMVP 2021](#))
- della Performance Individuale, intesa quale valutazione degli obiettivi comportamentali (cfr schede per la valutazione delle competenze - allegato 2 al [SMVP 2021](#)).

La valutazione complessiva di tutti i Responsabili si attesta nella fascia più alta (90-100 punti) come negli anni precedenti. Anche la valutazione della Performance Organizzativa e Individuale si attesta nella relativa fascia più alta.

Infine, la valutazione media dei Responsabili delle strutture nel 2021 risulta essere pari a 94,80, superiore alla media degli anni precedenti (2016: 80,05 -- 2017: 88,0 -- 2018: 90,33 -- 2019: 91,85 -- 2020: 93,29).

Personale tecnico amministrativo

I dipendenti appartenenti alla categoria del personale tecnico amministrativo che sono stati valutati sulla base degli obiettivi comportamentali (cfr allegato 2 al SMVP 2021) sono stati n. 127.

Sono esclusi dal computo coloro che sono risultati con una presenza in servizio inferiore ad 1/4 delle giornate lavorative previste nell'anno, in base ai criteri definiti dalla [Contrattazione Integrativa](#) – anno 2021 – del PTA.

Nell'**allegato 2** è rappresentata un'analisi delle valutazioni del personale tecnico-amministrativo suddiviso per categoria amministrativa (per le categorie si vedano le schede riportate nell'allegato 2 al [SMVP 2021](#)) dalla quale risulta che la maggior parte delle competenze delle categorie esaminate sono state valutate positivamente, con riferimento all'anno 2021, con l'attribuzione di un punteggio pari o superiore al livello atteso.

Si precisa che non sono state esaminate le seguenti categorie, dato il numero esiguo di personale tecnico amministrativo ad esse afferente:

- "Responsabile di Unità specialistica" (n. 2 unità)
- "Coordinatore EP" (n. 1 unità)

Nella tabella seguente sono riportate le categorie e le relative competenze che nel 2021 risultano avere un aumento o una diminuzione pari o superiore al 10% rispetto al 2020.

Categoria	Competenze	Percentuale delle "competenze positive" sul totale delle "competenze valutate"			
		2019	2020	2021	GAP 2021 RISPETTO AL 2020
Operatore amministrativo	Flessibilità	89%	91%	78%	(-13)
Specialista	Flessibilità	83%	94%	81%	(-13)
Responsabile Area	Programmazione e controllo	100%	67%	50%	(-17)
	Orientamento al risultato	100%	100%	88%	(-12)

Per quanto riguarda il sistema di conciliazione previsto dal [SMVP 2021](#), alla data di approvazione della presente relazione non risultano essere state presentate istanze.

4.3.2.2 Collaboratori ed esperti linguistici (CEL)

La performance individuale dei **Collaboratori ed esperti linguistici (CEL) di madre lingua italiana**, in servizio a tempo indeterminato presso l'Università per Stranieri di Perugia, è stata valutata dal Direttore Generale di concerto con il Responsabile scientifico dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana (CEL – Settore Corsi di Lingua e Cultura Italiana) o con il Direttore del CVCL (CEL – Settore Certificazione Linguistica e Glottodidattica).

Complessivamente sono stati valutati n. 25 CEL.

In particolare sono state valutate:

- le competenze in base alle apposite schede riportate nell'allegato 2 al [SMVP 2021](#) (performance individuale). Il punteggio massimo attribuibile è pari a 80 punti. Gli esiti della valutazione delle competenze, con riferimento all'anno 2021, sono riportati nella seguente tabella.

Punti (max: 80 punti)	CEL - SETTORE CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA (Numero valutati al 31.12.2021)	CEL – SETTORE CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA (Numero valutati al 31.12.2021)
0 - 59,9	0	0
60,0 - 70,0	6	0
70,1 - 80,0	13	6
	19	6

- I risultati raggiunti dal settore di appartenenza (performance organizzativa – Raggiungimento obiettivi assegnati e contributo alla performance generale di Ateneo / della struttura di appartenenza (cfr relativa scheda - allegato 1 al [SMVP 2021](#)). Il punteggio massimo attribuibile è pari a 20 punti.

Gli esiti della valutazione della performance organizzativa, con riferimento all'anno 2021, sono riportati nella seguente tabella.

Punti (max: 20 punti)	CEL - SETTORE "CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA" (Numero valutati al 31.12.2021)	CEL – SETTORE "CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE" (Numero valutati al 31.12.2021)
0 – 9,9	0	0
10,0 – 20,0	19	6
	19	6

La valutazione complessiva (performance organizzativa + performance individuale) è riportata nella seguente tabella.

Punti (max: 100 punti)	CEL - SETTORE "CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA" (Numero valutati)	CEL – SETTORE "CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE" (Numero valutati)
0,0 - 59,9	0	0
60,0 - 69,9	0	0
70,0 - 79,9	0	0
80,0 - 89,9	6	0
90,0 - 100	13	6
	19	6

4.3.2.3 Sistema premiante

Il risultato complessivo della valutazione della performance individuale è collegato al sistema premiante in coerenza con le previsioni normative in materia di meritocrazia e premialità.

Gli incentivi collegati alla performance sono disciplinati da norme ed istituti contrattuali diversi a seconda delle tipologie di personale. Vengono attivati meccanismi di erogazione differenziati in funzione dei vincoli di legge. Le modalità di ripartizione degli incentivi per la performance individuale ed organizzativa dei responsabili delle strutture e di tutto il personale vengono definite in fase di contrattazione integrativa di Ateneo per il PTA e per i CEL.

I documenti di riferimento riguardo la contrattazione integrativa sono i seguenti:

- [Contrattazione integrativa anno 2021 - Accordo per la corresponsione del trattamento accessorio al personale tecnico amministrativo e bibliotecario di cat. B, C, D ed EP dell'Università per Stranieri di Perugia - anno 2021](#);
- [Contratto Collettivo Integrativo per i Collaboratori Esperti Linguistici di Madrelingua Italiana](#)

5. RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION E BENESSERE ORGANIZZATIVO

In linea con la normativa vigente in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni e con particolare riferimento all'art. 7, comma 2, lett. c, del D.Lgs. 150/2009, che prevede la partecipazione degli utenti alla valutazione della performance organizzativa, nel Piano Integrato 2021-2023 sono stati inseriti degli obiettivi specificamente finalizzati alla realizzazione del Macro Obiettivo di "Promozione della qualità e miglioramento dei servizi" e sono stati introdotti indicatori che misurano la Performance Generale di Ateneo attraverso gli esiti di indagini di *customer satisfaction*.

La [Carta dei Servizi dell'Università per Stranieri di Perugia](#) definisce gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a garantire all'utenza nell'anno di riferimento ed è consultabile nel sito istituzionale.

Per quanto riguarda le azioni poste in essere dall'Amministrazione nel 2021 per l'ascolto degli utenti dei servizi attraverso lo strumento delle indagini di *customer satisfaction*, si riporta qui di seguito un elenco delle rilevazioni effettuate con una sintesi dei risultati.

A) Rilevazioni interne effettuate dall'Ateneo: Opinione degli studenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Università per Stranieri di Perugia

Agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale viene somministrato una volta all'anno, di solito al termine dell'anno accademico, un questionario per la rilevazione della qualità percepita di specifici **servizi erogati dall'Ateneo**, attribuendo ad ogni quesito un punteggio da 1 (valutazione molto negativa) a 10 (valutazione molto positiva), da compilare online ed in forma anonima. I dati dell'indagine sono elaborati soltanto in forma aggregata per Ateneo. Gli studenti che hanno compilato il questionario sono studenti, frequentanti e non frequentanti, iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale dell'Unistrapg.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati (valori espressi in "media") dell'indagine predetta, svolta nel **2020** (Media 2020) con riferimento all'a.a. **2019/2020**, svolta nel **2021** (Media 2021) con riferimento all'**a.a. 2020/2021**, nonché i risultati delle due precedenti rilevazioni.

Per quanto riguarda l'indagine svolta nel 2020, i questionari compilati sono n. 1.188. Gli iscritti ai corsi di Laurea e Laurea Magistrale nell'a.a. 2019/2020 sono n. 1.127 (dato estratto dalla piattaforma Pentaho di CINECA in data 9 agosto 2021)

Per quanto riguarda l'indagine svolta nel 2021, i questionari compilati sono n. 1.056. Gli iscritti ai corsi di Laurea e Laurea Magistrale nell'a.a. 2020/2021 sono n. 1.184 (dato estratto dalla piattaforma Pentaho di CINECA in data 29 settembre 2021)

PERCEZIONE DEGLI STUDENTI					GAP 2020	GAP 2021
<i>QUALITÀ dei SERVIZI</i>	Media 2018	Media 2019	Media 2020	Media 2021	rispetto al 2019	rispetto al 2020
QUESITI						
1. Ritieni che gli spazi dedicati allo studio siano adeguati?	7,06	7,28	6,68	6,66	(-) 0,60	(-) 0,02
2. Quanto ritieni adeguati i locali dedicati all'attività didattica (aule, laboratori, etc.)?	7,10	7,26	6,95	7,05	(-) 0,31	(+) 0,10
3. Quanto ritieni adeguate le attrezzature destinate all'attività didattica (lavagne luminose, etc.)?	6,89	7,10	6,81	6,90	(-) 0,29	(+) 0,09
4. Quanto sei soddisfatto del funzionamento dei laboratori informatici?	6,69	6,91	6,44	6,60	(-) 0,47	(+) 0,16
5. Quanto sei soddisfatto dei servizi di segreteria?	6,88	7,11	7,16	6,51	(+) 0,05	(+) 0,35
6. Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement?	7,00	7,27	6,89	6,87	(-) 0,38	(-) 0,02
7. Quanto sei soddisfatto dei servizi erasmus e mobilità internazionale?	7,41	7,60	7,02	7,04	(-) 0,58	(+) 0,02
8. Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo?	7,18	7,44	6,96	7,13	(-) 0,48	(+) 0,17
Media complessiva	7,03	7,25	6,86	6,85	(-) 0,39	(-) 0,01

La Rilevazione Interna Opinione degli studenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Università per Stranieri di Perugia, segnala su 8 quesiti sottoposti n. 6 in miglioramento e n. 2 in peggioramento rispetto al 2020 (All. 3).

Si tratta in particolare del quesito 1 "Ritieni che gli spazi dedicati allo studio siano adeguati?" e del quesito 6 "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement?".

Assai diversi i risultati, tuttavia, se il raffronto viene effettuato rispetto al 2019: qui tutte le risposte (8 su 8) relative ai quesiti segnano un arretramento anche considerevole.

La media complessiva risulta essere 6,85 ed è in costante decremento nel triennio (6,86 nel 2020, 7,25 nel 2019, 7,03 nel 2018). Come suggerito anche dal Nucleo di Valutazione nella propria Relazione annuale 2021, tali dati saranno oggetto di analisi e confronto con i Consigli di Corso di studio da parte dell'Amministrazione.

B) Rilevazioni effettuate nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice

Nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice edizione 2020/2021, diretto dal MIP-Politecnico di Milano, l'Ateneo nel 2021 ha svolto tre indagini di customer satisfaction finalizzate a rilevare la soddisfazione di docenti/dottorandi/assegnisti di ricerca, del personale tecnico amministrativo e degli studenti rispetto ai **servizi amministrativi di supporto**.

Le predette rilevazioni sono state realizzate attraverso la somministrazione di questionari online (su piattaforma del MIP), con partecipazione degli utenti volontaria ed anonima; per i questionari e per la successiva elaborazione dei risultati è stata utilizzata una scala di valori da 1 "in disaccordo" a 6 "d'accordo".

B.1 OPINIONE DEL PERSONALE DOCENTE, ASSEGNISTI, DOTTORANDI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Nella tabella sono riportati i risultati dell'indagine Good Practice edizione 2020/2021 indirizzata a docenti/dottorandi/assegnisti, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati. Si riportano anche i risultati delle rilevazioni precedenti.

Scala utilizzata: 1-6.

Good Practice questionario docenti, assegnisti, dottorandi	Media Unistrapg 2018	Media Unistrapg 2019	Media Unistrapg 2020	GAP 2020 <i>rispetto</i> <i>al 2019</i>	Media complessiva 2020	Media Atenei piccoli 2020 (studenti <10.000)
Amministrazione e gestione personale	4,20	4,50	4,41	(-) 0,09	4,50	4,38
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,68	4,37	4,37	-	3,97	3,93
Comunicazione	3,68	3,89	3,37	(-) 0,52	3,99	3,99
Sistemi Informatici	4,00	4,11	4,00	(-) 0,11	4,30	4,24
Supporto alla Didattica	4,65	4,73	4,56	(-) 0,17	4,56	4,53
Supporto alla Ricerca	4,18	3,81	4,25	(+) 0,44	4,27	4,13
Servizi Bibliotecari	4,56	4,50	4,80	(+) 0,30	4,68	4,65
Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,18	4,37	3,84	(-) 0,53	4,38	4,25

Da segnalare tra i miglioramenti il dato relativo a "supporto alla Ricerca" essa presenta un "Servizi bibliotecari" rispettivamente + 0.44 e +0.30. Quest'ultimo dato in netta controtendenza con l'opinione rilevata per gli studenti.

Tra i dati in peggioramento quelli riguardanti la "comunicazione" -0.52, e la soddisfazione complessiva sul supporto erogato nei servizi tecnico amministrativi - 0.53.

B.2 OPINIONE DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Nella tabella sono riportati i risultati dell'indagine Good Practice Edizione 2020/2021 indirizzata al personale tecnico amministrativo, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati.

Si riportano anche i risultati delle rilevazioni precedenti.

Scala utilizzata: 1-6.

Good Practice	Media Unistrapg 2018	Media Unistrapg 2019	Media Unistrapg 2020	GAP 2020	Media complessiva 2020	Media Atenei piccoli 2020 (studenti <10.000)
Questionario PTA	Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	Edizione <i>Good practice</i> 20/21- Rilevazione effettuata nel 2021	rispetto al 2019		
Amministrazione e gestione personale	3,71	3,72	3,90	(+) 0,18	4,08	4,01
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,69	3,31	3,84	(+) 0,53	3,91	3,68
Comunicazione	3,77	3,61	3,88	(+) 0,27	4,01	3,92
Sistemi Informatici	4,19	3,82	4,09	(+) 0,27	4,41	4,25
Contabilità	4,09	4,04	4,10	(+) 0,06	4,40	4,15
Soddisfazione generale in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	3,92	3,63	4,14	(+) 0,51	4,26	4,14

Dall'indagine emerge un miglioramento dei servizi relativi a "Approvvigionamento e servizi logistici", "Amministrazione e gestione del personale", e "Comunicazione". La scala utilizzata è 1-6.

In aumento anche il gradimento su "sistemi informatici" (il 2020 sul 2019 ma non sul 2018 che riscontrava valori più alti) e "contabilità" (incremento molto lieve).

La media Unistrapg passa dal 3.63 del 2019 al 4.14 del 2020 (ma era 3.92 nel 2018) inferiore a quella nazionale che è 4.26 e analoga a quella dei piccoli Atenei 2019 pari a 4,14.

Stando ai risultati dell'indagine interna, il servizio di Segreteria Corsi di Laurea vede un aumento di gradimento di 0.35 punti percentuali rispetto allo scorso anno.

B.1 OPINIONE DEGLI STUDENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Per quanto riguarda l'indagine Good Practice aggiornata all'11 ottobre 2021 relativa agli studenti, è stata distinta tra:

- Studenti iscritti al 1° anno;
- Studenti iscritti agli anni successivi al 1°, studenti iscritti al 1° e 2° anno delle magistrali.

L'indagine riguarda una serie di servizi: orientamento, servizi generali, infrastrutture e logistica, comunicazione, sistemi informativi, internazionalizzazione, segreteria studenti, servizi bibliotecari, diritto allo studio e i contenuti dei due questionari differiscono in parte. Ad esempio, i quesiti relativi all'orientamento in ingresso sono presenti solo nel questionario iscritti al primo anno; di converso, i quesiti relativi all'internazionalizzazione sono presenti solo nel questionario studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali dell'Ateneo.

Solo due valori risultano inferiori a quello soglia di 3,5 e riguardano entrambi i servizi bibliotecari (si veda più avanti approfondimento più analitico):

- orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio: valore 3
- Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo? Valore 3.25.

Tutti gli altri valori risultano più o meno in linea con la media dei piccoli atenei italiani con diversi significativi ed apprezzabili miglioramenti. Da segnalare il miglioramento del dato complessivo relativo alle Segreterie studenti on line.

Scala utilizzata: 1 (non soddisfatto/in disaccordo) - 6 (soddisfatto/in accordo)

Nelle tabelle seguenti sono riportati alcuni quesiti del questionario.

STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI <i>(totale questionari compilati: n. 17)</i>			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 - Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
1	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata]	4,58	4,63	(+) 0,05	4,54
2	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco]	4,73	5,06	(+) 0,33	4,64
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,80	Quesito non presente	-	-
4	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	4,27	4,47	(+) 0,20	4,30
5	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	3,80	5,14	(+) 1,34	4,32
6	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]	4,53	5,29	(+) 0,76	4,86
7	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	3,80	Nessuna risposta	-	4,14
8	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le	4,33	5,25	(+) 0,92	4,45

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI (totale questionari compilati: n. 17)			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 - Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
	sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]				
9	In riferimento agli aspetti considerati: aule didattiche, laboratori, aule e/o spazi studio, gestione dei rifiuti, mobilità interna e verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	4,19	4,88	0,69	4,48
10	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,29	3,69	(-) 0,60	4,19
11	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	4,43	5,07	(+) 0,64	4,58
12	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	4,29	4,41	(+) 0,12	4,30
13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,27	5,41	(+) 1,14	4,37
14	In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	5,29	5,00	(-) 0,29	4,62
15	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	4,53	4,53	0	4,35
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	3,89	5,36	(+) 1,47	4,34
17	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le	2,89	4,71	(+) 1,82	3,94

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI (totale questionari compilati: n. 17)			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21 - Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
	operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]				
18	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]	4,11	5,14	(+) 1,03	4,41
19	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	3,56	4,64	(+) 1,08	4,25
20	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]	4,21	4,70	(+) 0,49	4,10
21	In riferimento agli aspetti considerati:(anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	4,13	4,63	(+) 0,50	4,00
22	In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo]	3,75	3,00	(-) 0,75	3,92
23	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	4,25	3,25	(-) 1,00	4,01
24	In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, borse di studio, attività collaborazione studentesche, attività di tutoraggio e chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]	4,50	4,54	(+) 0,04	4,37

STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI <i>(totale questionari compilati: 76)</i>			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21- Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
1	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,36	4,81	(+) 0,45	3,86
2	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]	5,00	5,05	(+) 0,05	4,54
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,72	5,07	(+) 0,35	4,11
4	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,36	4,79	(+) 0,43	4,15
5	In riferimento agli aspetti considerati: Gestione dei rifiuti, mobilità interna e	4,48	4,61	(+) 0,13	4,06

		STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI <i>(totale questionari compilati: 76)</i>			
	QUESITO	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21- Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
	verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]				
6	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,36	3,86	(-) 0,50	4,03
7	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	4,74	4,72	(-) 0,02	4,25
8	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	4,02	3,97	(-) 0,05	3,95
9	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,75	4,84	(+) 0,09	4,13
10	In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla	4,66	4,85	(+) 0,19	4,31

		STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI (totale questionari compilati: 76)			
	QUESITO	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21- Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
	didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]				
11	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	4,39	4,49	(+) 0,10	4,08
12	In riferimento al servizio di internazionalizzazione e (es. programma Erasmus): [La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione e sono adeguate]	4,23	4,42	(+) 0,19	4,02
13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione e: [Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato]	3,93	3,00	(-) 0,93	3,86
14	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione e?]	4,57	4,88	(+) 0,31	4,28
15	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	3,93	3,97	(+) 0,04	3,72

		STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI <i>(totale questionari compilati: 76)</i>			
	QUESITO	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21- Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate]	4,41	4,51	(+) 0,10	4,16
17	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	4,31	4,14	(-) 0,17	3,93
18	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]	4,41	4,22	(-) 0,19	3,87
19	In riferimento agli aspetti considerati: (anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	4,31	4,06	(-) 0,25	3,72
20	In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule	4,60	4,36	(-) 0,24	4,36

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 2° E 3° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI STUDENTI ISCRITTI AL 1° E AL 2° ANNO DELLE LAUREE MAGISTRALI (totale questionari compilati: 76)			
		Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 MEDIA	Edizione <i>Good practice</i> 20/21- Rilevazione effettuata nel 2021 MEDIA	GAP dei valori 2021 rispetto a quelli del 2020	Media Piccoli Atenei 2021
	studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo]				
21	In riferimento agli aspetti considerati: l'accesso a banche dati, periodici elettronici, ebooks è ampia e facile. [Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?]	4,00	4,21	(+) 0,21	3,98
22	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	4,53	4,30	(-) 0,23	4,24
23	In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, borse di studio, attività collaborazione studentesche, attività di tutoraggio e chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]	4,57	4,58	(+) 0,01	4,14

In sintesi, **per quanto riguarda gli esiti della rilevazione sugli studenti iscritti al primo anno delle lauree triennali:**

- servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento all'adeguatezza di AULE DIDATTICHE, sedie, banchi e arredi: valore + 1,34 da 3,80 a 5,14;
- servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento all'accessibilità di AULE DIDATTICHE, laboratori e spazi studio: valore + 0,76 da 4,53 a 5,29;
- adeguatezza dei servizi di comunicazione, informazioni sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...): valore da 4,43 a 5,07 (+) 0,64;

- servizi di comunicazione, Facebook, Twitter, YouTube, Instagram: valore da 4,29 a 4,41, (+) 0,12;
- sistemi informativi intesa come navigabilità del portale web di Ateneo: valore da 4,27 a 5,41, (+) 1,14;
- ai servizi di segreteria on-line con particolare riferimento al processo di immatricolazione: valore da 3,89 a 5,36 (+) 1,47;
- alla chiarezza e semplicità dei servizi di segreteria on-line: valore da 2,89 a 4,71 (+) 1,82;
- servizi di segreteria on-line relativi a adeguatezza delle informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse): valore da 4,11 a 5,14 (+) 1,03;
- servizi di segreteria on-line e giudizio sul processo di presentazione del Piano di Studio: valore da 3,56 a 4,64 (+) 1,08.

Per quanto riguarda gli esiti della **rilevazione sugli studenti iscritti agli anni successivi al primo e studenti delle magistrali**, i risultati appaiono innanzitutto complessivamente meno positivi.

I miglioramenti, peraltro lievi riguardano:

- servizi generali, infrastrutture e logistica, (AULE DIDATTICHE, sedie, banchi e gli arredi) (+) 0,45.

Significativa, invece, la diminuzione degli indici di gradimento concernenti:

- servizi di comunicazione e valorizzazione dell'immagine esterna dell'Ateneo; (-) 0,50;
- servizio di internazionalizzazione e numero adeguato delle università partner tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero: (-) 0,93.

Considerazioni conclusive in merito ai questionari studenti

L'Ateneo, accogliendo anche i suggerimenti del Nucleo, si impegnerà a migliorare ulteriormente la sistematica restituzione dei risultati delle rilevazioni sui servizi con comunicazioni mirate e approfondimenti specifici ai vari livelli della comunità accademica in modo da favorire la crescita di una cultura volta al miglioramento continuo delle performance organizzative e individuali.

Inoltre, come anticipato in precedenza, è in corso con il Politecnico di Milano, nell'ambito del progetto Good Practice, la definizione di un questionario maggiormente calibrato sull'esigenze dell'Ateneo al fine di implementare l'analisi, affinarne l'utilità per l'Ateneo e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Indagine sul Benessere Organizzativo

L'Ateneo come per gli anni passati ha curato, in collaborazione con il MIP-Politecnico di Milano nell'ambito del già citato progetto Good Practice edizione 2020/2021 (anno di svolgimento 2021), la realizzazione di un'indagine indirizzata al personale tecnico e amministrativo volta a rilevare, il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale.

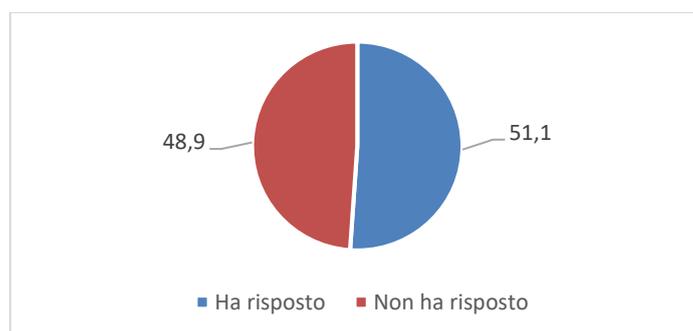
Il questionario erogato, originariamente strutturato secondo il modello di rilevazione a suo tempo predisposto dall'ANAC e successivamente rivisto dallo staff del Progetto in accordo con gli Atenei partecipanti, è strutturato come di seguito descritto:

Struttura del questionario	I – Benessere organizzativo	Ambiti d'indagine: <i>A- L'ambiente di lavoro</i> <i>B-Le discriminazioni</i> <i>C-L'equità nella mia Organizzazione</i> <i>D-Carriera e sviluppo professionale</i> <i>E-Il mio lavoro</i> <i>F-I miei colleghi</i> <i>G-Il contesto del mio lavoro</i> <i>H-Il senso di appartenenza</i>
	II – Grado di conoscenza del sistema di valutazione	<i>L-La performance organizzativa</i> <i>M-Le mie performance</i> <i>N-Il funzionamento del sistema</i>
	III – Valutazione del superiore gerarchico	<i>O-Il mio Responsabile e la mia crescita</i> <i>P-Il mio Responsabile e l'equità</i> <i>Q-Il mio Responsabile e il sistema di valutazione</i>

I rispondenti hanno espresso il proprio giudizio utilizzando una scala di valori da 1 a 6.

La partecipazione alla rilevazione è avvenuta su base volontaria con garanzia di anonimato dei rispondenti e si è svolta dal 7 al 21 giugno 2021. I destinatari della rilevazione sono stati n. 135 unità di personale amministrativo. Sono stati compilati n. 69 questionari.

Percentuale di adesione alla rilevazione



INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE - Edizione Good Practice 2020-2021 - Rilevazione 2021		2018	2019	2020	Valore Media Atenei 2020
		Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	
L'AMBIENTE DI LAVORO					
A.01	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,60	4,00	4,14	4,09
A.02	Ho la possibilità di prendere pause durante il lavoro	4,47	4,70	4,59	4,54
A.03	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili	3,87	4,25	4,03	4,14
A.04	Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente	3,74	4,21	4,10	4,17
A.05	Non mi capita mai di avvertire situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie ...)	3,42	3,70	3,55	3,61
A.06 (nuovo quesito)	Sono soddisfatto/a dell'attività svolta in modalità agile durante la fase di emergenza sanitaria	-	-	4,60	4,83
A.07 (nuovo quesito)	Ritengo che il Lavoro Agile possa essere considerato una direzione di sviluppo per il futuro dell'Ateneo, alla fine dell'emergenza sanitaria da COVID-19	-	-	4,75	4,88
A.08	Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente	2,18	2,20	2,43	2,39
A.09	Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbartermi in atteggiamenti ostili	2,48	2,25	2,48	2,48
A.10	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo	2,23	2,00	2,07	2,24

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE - Edizione Good Practice 2020-2021 - Rilevazione 2021		2018	2019	2020	Valore Media Atenei 2020
		Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	
A.11	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni superiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo	-	3,79	3,96	3,47
LE DISCRIMINAZIONI					
B.01	Sento che la mia identità di genere NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	4,87	5,13	4,94	4,93
B.02	Sento che la mia età NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	4,85	5,15	4,94	4,81
B.03	Sento che la mia disabilità NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	5,23	4,67	4,06	4,45
L'EQUITÀ NELLA MIA ORGANIZZAZIONE					
C.01	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,11	3,21	3,03	3,33
C.02	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	3,10	3,31	3,13	3,35
C.03	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione	2,66	3,25	3,14	2,95
C.04	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto	2,40	2,75	2,83	2,68
CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE					

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE - Edizione Good Practice 2020-2021 - Rilevazione 2021		2018	2019	2020	Valore Media Atenei 2020
		Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	
D.01	Il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	2,71	3,05	2,88	2,71
D.02	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito	2,61	2,95	2,46	2,54
D.03	L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	2,95	3,07	2,96	2,99
D.04	La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale	3,66	3,72	3,48	3,49
D.05	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione	3,50	3,57	3,38	3,39
IL MIO LAVORO					
E.01	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	4,56	4,64	4,28	4,40
E.02	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	4,76	4,97	4,87	4,99
E.03	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,05	4,41	4,16	4,33
E.04	Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,29	4,72	4,51	4,55
E.05	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale	3,92	3,95	3,94	3,95
I MIEI COLLEGHI					
F.01	Mi sento parte di una squadra	3,87	4,03	4,04	3,95
F.02	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti	5,19	5,36	5,32	5,25
F.03	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	4,92	4,85	4,78	4,78
F.04	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	4,29	4,48	4,54	4,22
F.05	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare	3,68	4,15	3,83	3,87

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE - Edizione Good Practice 2020-2021 - Rilevazione 2021		2018	2019	2020	Valore Media Atenei 2020
		Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	
IL CONTESTO E IL MIO LAVORO					
G.01	L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	3,48	3,59	3,43	3,35
G.02	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	3,81	3,95	3,78	3,83
G.03	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	3,39	3,49	3,48	3,50
G.04	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	3,32	3,61	3,39	3,32
G.05	L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita	3,47	4,00	3,68	3,74
G.06	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da vari colleghi/uffici sono tra loro compatibili	3,73	3,97	3,84	3,93
G.07	Il personale viene coinvolto in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro	3,18	3,44	3,36	3,20
IL SENSO DI APPARTENENZA					
H.01	I valori seguiti e i comportamenti praticati nell'organizzazione sono coerenti con i miei valori personali	3,56	3,62	3,74	3,83
H.02	Il lavoro che faccio mi rende orgoglioso/a	4,05	4,11	4,20	4,15
H.03	Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso	4,89	5,00	4,97	4,85
H.04	Mi sento parte della mia organizzazione	4,19	4,21	4,32	4,17
H.05	Il lavoro che svolgo ha un impatto sulla società	4,15	4,46	4,32	4,54
LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA					

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE - Edizione Good Practice 2020-2021 - Rilevazione 2021		2018	2019	2020	Valore Media Atenei 2020
		Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	
L.01	Sono informato sulle strategie dell'organizzazione	3,24	3,36	3,41	3,28
L.02	Condivido gli obiettivi strategici dell'organizzazione	3,29	3,48	3,49	3,43
L.03	Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione	3,06	3,46	3,51	3,39
L.04	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione	3,55	3,84	3,72	3,60
LE MIE PERFORMANCE					
M.01	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,45	4,03	3,72	3,74
M.02	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al mio lavoro	3,60	4,05	3,77	3,80
M.03	Sono informato sulla valutazione del mio lavoro	4,00	4,48	4,07	4,11
M.04	Sono informato su come migliorare i miei risultati	3,44	4,10	3,67	3,59
IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA					
N.00	Per la sua posizione è prevista una valutazione della performance?	-	No: 7% Sì: 93%	No: 4% Sì: 96%	No: 19% Sì: 81%
N.01	Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	3,65	4,14	3,92	3,74
N.02	Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance	3,58	4,09	3,94	3,85
N.03	I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,47	4,18	3,82	3,68
N.04	L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano	2,77	3,30	2,98	3,04
N.05	I criteri per la pianificazione e la valutazione della performance sono illustrati con chiarezza al personale	3,06	3,77	3,39	3,40

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE - Edizione Good Practice 2020-2021 - Rilevazione 2021		2018	2019	2020	Valore Media Atenei 2020
		Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	
N.06	La valutazione della performance è un elemento importante nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'organizzazione	3,13	3,74	3,58	3,55
N.07	Ritengo adeguata la tempistica prevista dal sistema di valutazione	3,60	4,04	3,71	3,64
N.08	La tempistica prevista dal sistema viene rispettata	3,82	4,16	3,74	3,89
N.09	Nel corso dell'anno vengono effettuate verifiche intermedie	3,11	3,51	3,58	3,26
IL MIO RESPONSABILE E LA MIA CRESCITA					
O.01	Il mio responsabile mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	3,55	4,03	3,67	3,82
O.02	Il mio responsabile riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro	3,53	3,98	3,62	3,80
O.03	Il mio responsabile è sensibile ai miei bisogni personali	4,34	4,80	4,48	4,47
O.04	Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro	4,53	4,82	4,22	4,43
O.05	Il mio responsabile mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte	4,45	4,77	4,14	4,44
IL MIO RESPONSABILE E L'EQUITÀ					
P.01	Il mio responsabile agisce con equità	4,08	4,44	4,07	4,15
P.02	Il mio responsabile gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti	3,87	4,28	3,84	4,04
P.03	Stimo il mio responsabile e lo considero una persona competente e di valore	4,15	4,56	4,32	4,53

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE - Edizione Good Practice 2020-2021 - Rilevazione 2021		2018	2019	2020	Valore Media Atenei 2020
		Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	Valore Media Unistrapg	
P.04	Il mio responsabile incoraggia le persone del gruppo ad esprimere idee e suggerimenti	3,95	4,39	4,14	4,25
P.05	Il mio responsabile spiega al gruppo quali sono le regole e le aspettative sul lavoro	3,74	4,26	3,91	4,12
P.06	Il mio responsabile spiega al gruppo le sue decisioni e azioni	3,74	4,26	3,93	4,03
P.07	Il mio responsabile mostra attenzione per il benessere dei membri del gruppo	3,85	4,46	4,16	4,26
IL MIO RESPONSABILE E IL SISTEMA DI VALUTAZIONE					
Q.01	Il mio responsabile mi valuta con equità	4,26	4,75	4,25	4,41
Q.02	Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione	4,17	4,43	4,12	4,18
Q.03	Il mio responsabile ha discusso con me piani e obiettivi per migliorare la mia prestazione	3,58	4,16	3,78	3,87
Q.04	Il mio responsabile facilita il mio percorso di sviluppo a partire da quello che emerge dalla valutazione della mia prestazione	3,58	4,18	3,78	3,86

Confrontando i valori della *media Unistrapg 2020* con i valori della *media Atenei 2020* e con i valori della *media Unistrapg 2019* si riscontra una variazione minima, sia in diminuzione sia in aumento, inferiore a 1,00.

Con riferimento ai valori presenti nella colonna "Valore media Unistrapg 2020" della tabella sopra riportata, risulta quanto segue:

- a) il quesito F02 "Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti", nell'ambito *I miei colleghi* ha ottenuto il punteggio più alto, pari a 5,32, mentre il quesito A10 "Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere mansioni prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo" ha ottenuto (positivamente) il punteggio più basso, pari a 2,07
- b) gli ambiti dell'indagine in cui sono presenti valori inferiori a 3,50 (valore medio della scala 1-6) sono:
 - *l'ambiente di lavoro* (quesiti A08, A09, A10). Per tali quesiti, il valore inferiore a 3,50 rappresenta un valore positivo
 - o rispetto alla *media Unistrapg 2019*, i valori dei tre quesiti sono aumentati mediamente di 0,18
 - *l'equità nella mia organizzazione* (tutti i quesiti: C01, C02, C03, C04)

- rispetto alla *media Unistrapg 2019*, i valori dei quesiti C01, C02, C03 sono diminuiti mediamente di 0,16, mentre il valore del quesito C04 è aumentato di 0,08
- *carriera e sviluppo professionale* (tutti i quesiti: D01, D02, D03, D04, D05)
 - rispetto alla *media Unistrapg 2019*, i valori di tutti i quesiti sono diminuiti mediamente di 0,24
- *il contesto e il mio lavoro* (quesiti: G01, G03, G04, G07)
 - rispetto alla *media Unistrapg 2019*, i valori dei quattro quesiti sono diminuiti mediamente di 0,12
- *la performance organizzativa* (quesiti: L01, L02)
 - rispetto alla *media Unistrapg 2019*, i valori dei due quesiti sono aumentati mediamente di 0,03
- *il funzionamento del sistema* (quesiti: N04, N05)
 - rispetto alla *media Unistrapg 2019*, i valori dei due quesiti sono diminuiti mediamente di 0,35

b1) confrontando i valori dei quesiti sopra riportati con i valori della *media Atenei 2020*, anche quest'ultimi risultano essere inferiori a 3,50, ad eccezione del quesito G03 con un valore pari a 3,50

- c) sono sostanzialmente positivi (superiori a 3,50) i giudizi espressi per tutti i quesiti dei seguenti ambiti:
- *le discriminazioni*
 - i valori di tutti i quesiti risultano diminuiti rispetto alla *media Unistrapg 2019*
 - *il mio lavoro*
 - i valori di tutti i quesiti risultano diminuiti rispetto alla *media Unistrapg 2019*
 - *i miei colleghi*
 - i valori dei quesiti F02, F03 e F05 risultano diminuiti, mentre gli altri quesiti (F01, F04) risultano aumentati rispetto alla *media Unistrapg 2019*
 - *il senso di appartenenza*
 - i valori dei quesiti H03 e H05 risultano diminuiti, mentre gli altri quesiti (H01, H02, H04) risultano aumentati rispetto alla *media Unistrapg 2019*
 - *le mie performance*
 - i valori di tutti i quesiti risultano diminuiti rispetto alla *media Unistrapg 2019*
 - *il mio responsabile e la mia crescita*
 - i valori di tutti i quesiti risultano diminuiti rispetto alla *media Unistrapg 2019*
 - *il mio responsabile e l'equità*
 - i valori di tutti i quesiti risultano diminuiti rispetto alla *media Unistrapg 2019*
 - *il mio responsabile e il sistema di valutazione*
 - i valori di tutti i quesiti risultano diminuiti rispetto alla *media Unistrapg 2019*

6. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE

Nel 2021 l'Ateneo ha dato attuazione agli adempimenti previsti dalla normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa attraverso alcune misure rinvenibili nel proprio Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2021-2023 (PTPCT), il quale si è posto in termini di consolidamento del Piano precedente.

Detta attuazione è proseguita, rispetto all'anno precedente, con le difficoltà derivanti sia dagli effetti delle note vicende giudiziarie, sia dalla emergenza sanitaria, sia dalle attività di parziale riassetto delle strutture organizzative di supporto a didattica e ricerca: criticità già evidenziate sia nella Relazione del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) al Consiglio di Amministrazione per l'anno 2021, sia nella "Analisi del contesto interno" riportata nel PTPCT 2021-2023.

Nello specifico, l'attività di impulso e coordinamento del RPCT, alla luce delle predette vicende, ha continuato a soffrire di una inevitabile latenza comunicativa tra RPCT e Strutture (sia del comparto amministrativo che della docenza e della ricerca), dovuta in particolar modo alla vacanza delle funzioni di RPCT fino al 03.03.2021, data di nomina del Prof. Roberto Giuffrida (docente di II Fascia di Diritto Internazionale, nominato anche in ottica di favorire l'attività di sensibilizzazione, in materia, rivolta al personale afferente alle funzioni della docenza e della ricerca), ed all'ulteriore "passaggio di consegne" avvenuto il 23.11.2021 con la nomina ad RPCT della dott.ssa Emanuela Silveri, unità di personale amministrativo in possesso di idonee qualità professionali e in grado di esercitare, nel lungo periodo, i necessari ed effettivi poteri d'interlocuzione diretta verso organi ed uffici dell'Ateneo.

In linea generale, tuttavia, riguardo alle c.dd. misure strutturali previste nel PTPCT, si rileva un buon livello di attuazione:

1. si è continuato a dare impulso ai profili di attività a rilevanza sia interna che esterna: quanto al primo, il riferimento è alle misure organizzative finalizzate alla prevenzione della corruzione, integrate dalla rotazione del personale, dalla verifica del rispetto dei tempi procedurali, etc.; quanto al secondo, consistente nella ostensione di dati e informazioni e nella "azione amministrativa condivisa" con il cittadino (trasparenza amministrativa), il riferimento va al costante monitoraggio degli obblighi di pubblicazione all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale, al riscontro dato alle istanze di accesso civico e documentale, nonché al perdurante processo di perfezionamento della informatizzazione dei flussi informativi;
2. si è data continuazione ai percorsi formativi destinati all'intero personale di Ateneo, seguendo un criterio di formazione *ad hoc* a seconda del rischio corruttivo proprio di specifiche strutture e funzioni;
3. si è inoltre proseguito nell'apportare costantemente le necessarie integrazioni e modifiche ai vari processi e procedimenti – anche in considerazione della particolarità di talune tipologie d'informazioni – in ossequio alla normativa in materia di protezione dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR), mantenendo il giusto temperamento con quanto statuito in materia di trasparenza, sempre in linea con i principi statuiti nelle «Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati», emanate dal Garante per la Protezione dei Dati Personali e pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014.

7. IL LAVORO AGILE SPERIMENTATO DURANTE L'EMERGENZA PANDEMICA E NEL 2021

L'emergenza pandemica da Covid-19 ha determinato la necessità di attuare, in modo repentino, importanti cambiamenti dell'organizzazione dell'attività lavorativa al fine di assicurare la continuazione dell'azione amministrativa e il perseguimento delle finalità strategiche di Ateneo.

Sin dal mese di marzo 2020, l'Ateneo ha dovuto riadattare la modalità di prestazione lavorativa sia amministrativa che didattica, nonché la modalità di erogazione dei servizi sia agli utenti interni che agli utenti esterni, introducendo prontamente nuove forme di erogazione della prestazione lavorativa, quale il lavoro agile.

Il lavoro agile nelle amministrazioni pubbliche è stato introdotto dall'art. 14 legge n. 124 del 2015 e successivamente disciplinato dall'art. 18 della legge n. 81 del 2017 come integrata dalla Legge 30 dicembre 2018 n. 145.

Gli obiettivi perseguiti attraverso il lavoro agile, come emerge anche dalla Direttiva n. 3/2017 del Dipartimento della Funzione Pubblica, sono quelli di consentire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti, favorire il benessere organizzativo e assicurare l'esercizio dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori. In seguito all'emergenza sanitaria determinata dalla pandemia da Covid-19, il lavoro agile è stato riconosciuto nelle amministrazioni pubbliche quale "*modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa*" per preservare la salute dei dipendenti pubblici e, nel contempo, garantire la continuità dell'azione amministrativa. Conseguentemente, la fase di attuazione sperimentale del lavoro agile, avviata dalla legge n. 124 del 2015, è stata dichiarata chiusa.

L'Università per Stranieri di Perugia non aveva avviato una procedura di sperimentazione per l'introduzione dello smart working al proprio interno. La situazione è cambiata in conseguenza dell'attuale emergenza epidemiologica. La pandemia ha determinato, infatti, una forte accelerazione all'introduzione di un nuovo modello organizzativo del lavoro che ha visto tutte le componenti accademiche (docenti, personale tecnico-amministrativo e studenti) agire sinergicamente con serrati ritmi di lavoro per consentire, in tempi stretti, il rispetto delle numerose disposizioni di carattere emergenziale emanate dalle autorità e contemporaneamente la continuità dell'azione amministrativa, l'erogazione dei servizi e dell'attività didattica.

In seguito all'emanazione della Circolare n. 1/2020 del Dipartimento della Funzione Pubblica del 4 marzo 2020 "Misure incentivanti per il ricorso a modalità flessibili di svolgimento della prestazione lavorativa", in cui tra l'altro le amministrazioni pubbliche sono invitate a potenziare il ricorso al lavoro agile individuando modalità semplificate e temporanee di accesso a tale modalità lavorativa del personale, l'Amministrazione con DDG n. 104/2020 del 10.03.2020 ha adottato il piano straordinario lavoro agile – emergenza Nuovo Coronavirus Covid-19 allo scopo di attuare le misure normative emanate dalle competenti autorità in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica nelle P.A. e al contempo tutelare la salute e l'integrità psico-fisica nonché le esigenze di carattere sanitario, familiare e/o logistico del proprio personale.

L'Ateneo, al fine di garantire i servizi minimi essenziali, soprattutto nel primo periodo di lockdown, ha provveduto all'individuazione all'interno dell'organigramma istituzionale delle strutture ritenute essenziali a garantire l'ordinaria funzionalità dell'amministrazione, e ha rimesso ai responsabili di struttura il compito di gestire i collaboratori afferenti alla struttura che, su base volontaria e mediante richiesta scritta, hanno aderito al piano straordinario del lavoro agile, oltre all'organizzazione e al monitoraggio periodico delle attività lavorative svolte secondo tale modalità.

È stata garantita la rotazione del personale all'interno dei singoli servizi, diversificandone la presenza/assenza su base settimanale nel rispetto delle raccomandazioni sanitarie in materia di contenimento della pandemia, oltre all'individuazione delle categorie di personale con priorità rispetto alle richieste di esecuzione del rapporto di lavoro in modalità agile

Particolare attenzione è stata prestata al personale rientrante nella categoria dei "lavoratori fragili" cui è stata garantita in maniera prioritaria e continuativa la prestazione lavorativa in modalità agile.

Rendicontazione

Nel primo periodo dell'emergenza (marzo - luglio 2020) i dipendenti che hanno svolto attività lavorativa in modalità agile sono stati il 75% del totale delle unità di personale tecnico amministrativo, percentuale che si è attestata al 64% nel periodo ottobre – dicembre 2020.

L'Ateneo, infatti, ha continuato ad applicare l'istituto del lavoro agile in modalità semplificata adottato nelle prime settimane della pandemia in maniera estesa per tutto il 2020 sulla base dell'andamento del quadro epidemiologico e nel rispetto delle disposizioni normative succedutesi nei mesi sia a livello nazionale sia a livello locale.

L'Amministrazione ha ritenuto necessario garantire anche per tutto il 2021 il ricorso al lavoro agile quale strumento di contrasto alla pandemia e di graduale cambiamento delle modalità lavorative del personale, senza che ciò arrecasse pregiudizio alla funzionalità ed efficienza dei servizi erogati. Sulla base delle disposizioni normative susseguitesì l'Amministrazione ha adottato atti interni disciplinanti in maniera puntuale il ricorso al lavoro agile, garantendo il ricorso al lavoro agile ad almeno il 15 per cento del personale tecnico amministrativo che ne faccia richiesta a condizione che lo stesso sia impegnato in attività che possano essere

svolte in modalità agile, in piena autonomia e che non richiedano la presenza fisica nella sede di lavoro. Il personale autorizzato svolge la prestazione lavorativa in modalità agile per un numero massimo di giornate su base mensile diversificato in base all'articolazione del proprio orario di lavoro settimanale secondo quanto indicato nella tabella seguente:

Mesi	Orario di lavoro articolato su 5 giorni a settimana. Numero massimo mensile di giorni in modalità agile	Orario di lavoro articolato su 4 giorni a settimana. Numero massimo mensile di giorni in modalità agile	Orario di lavoro articolato su 3 giorni a settimana. Numero massimo mensile di giorni in modalità agile	Orario di lavoro articolato su 2 giorni a settimana. Numero massimo mensile di giorni in modalità agile
DA GIUGNO A DICEMBRE 2021	8 giorni al mese	6 giorni al mese	5 giorni al mese	4 giorni al mese

In seguito alla pubblicazione del DPCM 23 settembre 2021 e del Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 08/10/2021 con il quale vengono stabilite le modalità organizzative per il rientro in presenza dei lavoratori delle pubbliche amministrazioni dal 15/10/2021, è stato adottato il D.D.G. n. 244/2021 con il quale sono state riconfermate le modalità di accesso al lavoro agile, senza pregiudicare o ridurre in alcun modo la fruizione dei servizi a favore degli utenti e garantendo la presenza in servizio, anche attraverso orari di sportello e di ricevimento dell'utenza flessibili, del personale preposto alle attività di sportello e di ricevimento degli utenti (front office) e alla erogazione di servizi all'utenza (back office).

I responsabili di struttura (Capi Area, Capi Servizio, U.S. e U.O.) garantiscono il prevalente svolgimento in presenza della prestazione lavorativa, al fine di coordinare e riorganizzare le attività in presenza oltre a predisporre un piano di smaltimento del lavoro arretrato, nel caso di eventuale accumulo. Possono svolgere l'attività lavorativa in modalità agile nella misura massima di 1 giorno a settimana.

A decorrere dal mese di novembre 2021 il dipendente autorizzato a svolgere l'attività lavorativa in modalità agile ha sottoscritto un accordo individuale di lavoro agile contenente l'oggetto della prestazione lavorativa, la durata e il recesso, le modalità di svolgimento della prestazione lavorativa, le dotazioni informatiche e gli strumenti del lavoro agile, gli obblighi di custodia e di riservatezza, la sicurezza sul lavoro, il potere direttivo, il controllo e il monitoraggio.

In data 15.12.2021 è stata inviata ai Responsabili di struttura una circolare del DG in data avente ad oggetto la "mappatura delle attività" preordinata ad individuare le attività espletabili in modalità agile. L'Amministrazione ha effettuato anche una ricognizione della strumentazione tecnologica necessaria per lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile, all'esito della quale è stato rilevato che n. 32 personal computer portatili acquisiti recentemente sono già in dotazione agli uffici ed utilizzabili come postazioni per attività 'smartizzabili', oltre a n. 20 personal computer portatili disponibili in magazzino economale che l'Amministrazione intende mettere a disposizione come ulteriore dotazione per il personale interessato.

Dal 01.11.2021 al 31.12.2021 sono stati sottoscritti n. 32 accordi individuali di lavoro agile per n. 9 dipendenti uomini e n. 23 dipendenti donne.

Nel **2020 (da marzo a dicembre)** su un totale di n. 136 unità di personale tecnico amministrativo n.110 dipendenti (n. 29 uomini e n. 81 donne) hanno usufruito della prestazione lavorativa in modalità agile per un totale di 60.576 ore di lavoro pari a circa n. 8.415 giornate lavorative.

Nel **2021 (da gennaio a dicembre)** su un totale di n. 130 unità di personale tecnico amministrativo n. 94 dipendenti (n. 26 uomini e n. 68 donne) hanno usufruito della prestazione lavorativa in modalità agile per un totale di 45.710 ore di lavoro pari a circa n. 6.348 giornate lavorative.

Nel corso del 2020 e del 2021 sono stati erogati in modalità e-learning diversi eventi di formazione in tema di lavoro agile rivolti al personale TA allo scopo di incentivare il lavoro per obiettivi, la gestione del tempo e l'organizzazione del lavoro agile quale strumento per il cambiamento organizzativo della P.A., il work life balance.

8. AZIONI DI MIGLIORAMENTO REALIZZATE

La revisione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ateneo, anticipata nel Piano Integrato 2021-2023, è stata avviata nel secondo semestre del 2021 e conclusa con l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del 22 febbraio 2022, previo parere vincolante positivo espresso dal Nucleo di Valutazione in data 18 febbraio 2022. Il nuovo SMVP - presentato in data 18 febbraio 2022 alle OO.SS. e alla RSU e, per la prima volta, al GUG di Ateneo- oltre a tenere conto della più recente revisione normativa e delle disposizioni normative in materia di anticorruzione e trasparenza, delle indicazioni formulate dal Nucleo di Valutazione, introduce una più chiara programmazione delle tempistiche, finalizzata a riallineare le tappe del Ciclo della Performance in una sequenza e con una tempistica più congrue agli obiettivi che il Ciclo si prefigge, al fine di garantirne l'efficacia e per evitare il rischio di vanificarne l'essenza e la ratio stessa.



Università
per Stranieri
di Perugia



WWW.UNISTRAPG.IT

A cura della Direzione Generale e del Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione